

**I B P T**

---

**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX  
ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

**Étude comparative du niveau des prix des produits  
de télécommunications en Belgique, aux Pays-Bas,  
en France, en Allemagne, au Luxembourg et au  
Royaume-Uni [Tarifs du mois d'août 2015]**

---

**\*\*\*DISCLAIMER : La présente étude sur les produits de télécommunications offre un aperçu global des prix dans différents pays selon des profils préalablement établis. Compte tenu des hypothèses méthodologiques utilisées, cette étude n'est pas appropriée aux fins d'une comparaison des tarifs des opérateurs au sein d'un seul et même pays.\*\*\***

---

## L'étude en 1 coup d'œil

En Belgique, les prix pour **la téléphonie et les données mobiles (postpaid)** ont considérablement diminué ces dernières années. Comparé à 2013, le prix moyen d'une minute d'appel mobile pour les abonnés d'un opérateur de réseau mobile belge a baissé de 8,5% en 2014. Un message SMS est devenu en moyenne 4% moins cher en 2014, tandis que les données mobiles ont enregistré la plus grande baisse de prix absolue : -4,2 cents/MB pour retomber à 2,1 cents/MB. La Belgique est ainsi parvenue à conserver sa position moyenne pour les prix mobiles en 2015. Un consommateur paie moins en France (surtout pour une utilisation limitée) et au Royaume-Uni (surtout pour une utilisation intensive des minutes d'appel et des données), tandis que les Pays-Bas et le Luxembourg sont moins avantageux et que l'Allemagne est significativement plus chère que la Belgique. Pour ce qui est du profil utilisateur le plus représentatif de la Belgique (120 minutes d'appel, 200 SMS et 200 MB de données mobiles), notre pays obtient de bons résultats et se place en troisième position. Le prix moyen pour une telle utilisation est d'environ 14 euros. Seuls la France et le Royaume-Uni proposent un tarif un peu plus intéressant pour ce profil.

Pour les **clients prepaid** aussi (qui représentent encore 40% des appelants mobiles en Belgique), la Belgique conserve sa position moyenne pour la plupart des profils utilisateurs grâce à de légères baisses de prix. Les prix ont fortement diminué aux Pays-Bas et en Allemagne, mais le Royaume-Uni reste le pays le moins cher de tous. La France et le Luxembourg sont les pays les plus chers.

L'an dernier, une dynamique favorable a été insufflée au niveau de l'offre de **l'Internet mobile comme produit standalone** (avec une carte SIM sur une tablette ou via un *dongle* sur un PC). En effet, le niveau de prix pour l'Internet mobile a baissé considérablement en Belgique. Cela vaut également pour nos pays voisins, ce qui fait que la Belgique reste relativement chère. Tout comme les années précédentes, la France et le Royaume-Uni obtiennent de meilleurs résultats. Le Luxembourg, nouveau venu, obtient lui aussi de très bons résultats pour ce segment.

Pour les **offres quadruple play** (comprenant téléphonie fixe, Internet, télévision et téléphonie mobile), la Belgique occupe une position moyenne (3<sup>e</sup> sur 5) dans la catégorie 30 à 100 Mbps, suivant les Pays-Bas de très près, mais devançant l'Allemagne et le Luxembourg. Pour les profils les plus populaires, y compris les coûts de téléphonie fixe (25 ou 70 appels), la Belgique dépasse les Pays-Bas en proposant la deuxième offre la moins chère. Le Royaume-Uni se profile comme le pays le moins cher lorsque l'offre conjointe comprend l'Internet rapide (30 à 100 Mbps). Avec l'Internet ultra rapide (plus de 100 Mbps), la France se situe en tête de classement.

Pour ce qui est des **offres conjointes triple play** (comprenant téléphonie fixe, Internet et télévision) avec Internet rapide (30 à 100 Mbps) ou ultra rapide (plus de 100 Mbps), la Belgique finit cinquième du classement, une position légèrement moins favorable dans le groupe des six pays étudiés. Lorsque les profils les plus populaires avec coûts supplémentaires pour la téléphonie fixe (25 ou 70 appels) sont pris en considération dans les offres conjointes comprenant l'Internet ultra rapide, la Belgique gagne une place (4/6). Seuls les Pays-Bas et le Luxembourg sont plus chers. La France se profile nettement comme le pays le moins cher, même s'il convient de signaler que la disponibilité de l'Internet (ultra) rapide en France est limitée aux agglomérations urbaines.

Pour ce qui est de la **téléphonie fixe** comme produit standalone, la Belgique occupe une position plutôt peu favorable dans les profils utilisateurs « légers ». Seuls le Royaume-Uni et les Pays-Bas pratiquent des prix plus élevés pour certains profils. Notre pays obtient toutefois un bon résultat pour les profils « lourds ».

## TABLE DES MATIÈRES

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>EXECUTIVE SUMMARY</b> .....   | <b>5</b>  |
| <b>2</b> | <b>OBJECTIF ET METHODOLOGIE DE BASE</b> .....                                  | <b>9</b>  |
| <b>3</b> | <b>METHODOLOGIE</b> .....  | <b>13</b> |
| 3.1      | TELEPHONIE MOBILE POSTPAID .....   | 14        |
|          | <i>Calcul des coûts de la téléphonie mobile postpaid</i> .....                 | 14        |
|          | <i>Explication des profils de téléphonie mobile postpaid</i> .....             | 15        |
|          | <i>Choix des opérateurs de téléphonie mobile (postpaid)</i> .....              | 17        |
| 3.2      | TELEPHONIE MOBILE PREPAID .....  | 19        |
|          | <i>Calcul des coûts de téléphonie mobile prepaid</i> .....                     | 19        |
|          | <i>Explication des profils de téléphonie mobile prepaid</i> .....              | 19        |
|          | <i>Choix des opérateurs de téléphonie mobile (prepaid)</i> .....               | 21        |
| 3.3      | TELEPHONIE FIXE .....  | 22        |
|          | <i>Calcul des coûts en matière de téléphonie fixe</i> .....                    | 22        |
|          | <i>Explication des profils de téléphonie fixe</i> .....                        | 22        |
|          | <i>Choix des opérateurs de téléphonie fixe</i> .....                           | 23        |
| 3.4      | INTERNET HAUT DEBIT .....  | 25        |
|          | <i>Calcul des coûts de l'Internet haut débit</i> .....                         | 25        |
|          | <i>Explication des catégories de produits Internet haut débit</i> .....        | 25        |
|          | <i>Sélection des opérateurs Internet haut débit</i> .....                      | 26        |
| 3.5      | INTERNET MOBILE .....  | 28        |
|          | <i>Calcul des coûts pour l'Internet mobile</i> .....                           | 28        |
|          | <i>Explication des catégories d'Internet mobile</i> .....                      | 28        |
|          | <i>Choix des opérateurs Internet mobile</i> .....                              | 29        |
| 3.6      | MULTIPLE PLAY.....   | 31        |
|          | <i>Calcul des coûts du multiple play</i> .....                                 | 31        |
|          | Dual play (haut débit et télévision) .....                                     | 32        |
|          | Dual play (haut débit avec téléphonie fixe).....                               | 33        |
|          | Triple play (haut débit avec télévision et téléphonie fixe) .....              | 34        |
|          | Quadruple play (haut débit avec télévision et téléphonies fixe et mobile)..... | 36        |
| 3.7      | LIMITES ET QUESTIONS PRIORITAIRES GENERALES.....                               | 37        |
| 3.8      | PRESENTATION DES RESULTATS.....  | 40        |
| <b>4</b> | <b>TELEPHONIE MOBILE (POSTPAID)</b> .....                                      | <b>42</b> |
| 4.1      | PROFIL 1 : TRÈS PETIT APPELANT (SANS DONNÉES) .....                            | 42        |
| 4.2      | PROFIL 2 : APPELANT MOYEN (SANS DONNÉES).....                                  | 43        |
| 4.3      | PROFIL 3 : PETIT APPELANT, PEU DE DONNÉES .....                                | 44        |
| 4.4      | PROFIL 4 : APPELANT MOYEN, QUANTITÉ MOYENNE DE DONNÉES.....                    | 45        |
| 4.5      | PROFIL 5 : GROS APPELANT, QUANTITÉ DE DONNÉES ÉLEVÉE.....                      | 46        |
| 4.6      | PROFIL 6 : APPELANT INTENSIF, CONSOMMATION INTENSIVE DE DONNÉES.....           | 47        |
| 4.7      | SYNTHÈSE DES RESULTATS POUR LA TÉLÉPHONIE MOBILE <i>POSTPAID</i> .....         | 48        |
| <b>5</b> | <b>TELEPHONIE MOBILE (PREPAID)</b> .....                                       | <b>50</b> |
| 5.1      | PROFIL 1 : PETIT APPELANT (SANS DONNÉES) .....                                 | 50        |
| 5.2      | PROFIL 2 : GROS APPELANT (SANS DONNÉES) .....                                  | 51        |
| 5.3      | PROFIL 3 : APPELANT MOYEN (AVEC DONNÉES) .....                                 | 52        |
| 5.4      | PROFIL 4 : PETIT APPELANT (AVEC BEAUCOUP DE DONNÉES) .....                     | 53        |
| 5.5      | SYNTHÈSE DES RESULTATS POUR LA TÉLÉPHONIE MOBILE PREPAID .....                 | 54        |

|                  |   |           |
|------------------|---|-----------|
| <b>6</b>         | <b>TELEPHONIE FIXE</b> .....  | <b>55</b> |
| 6.1              | PROFIL 1 : FAIBLE CONSOMMATION.....   | 55        |
| 6.2              | PROFIL 2 : CONSOMMATION MOYENNE (HEURES CREUSES ET WEEK-END) .....  | 56        |
| 6.3              | PROFIL 3 : CONSOMMATION MOYENNE (HEURES PLEINES) .....  | 57        |
| 6.4              | PROFIL 4 : CONSOMMATION INTENSIVE (HEURES CREUSES ET WEEK-END) .....  | 58        |
| 6.5              | PROFIL 5 : CONSOMMATION INTENSIVE (HEURES PLEINES) .....  | 59        |
| 6.6              | SYNTHÈSE DES RÉSULTATS POUR LA TÉLÉPHONIE FIXE .....  | 60        |
| <b>7</b>         | <b>INTERNET HAUT DEBIT</b> .....  | <b>61</b> |
| 7.1              | CATEGORIE 1 : BAS DEBIT .....   | 61        |
| 7.2              | CATEGORIE 2 : HAUT DEBIT .....  | 61        |
| 7.3              | CATEGORIE 3 : TRES HAUT DEBIT .....   | 61        |
| 7.4              | SYNTHÈSE DES RÉSULTATS POUR L'INTERNET LARGE BANDE.....   | 62        |
| <b>8</b>         | <b>INTERNET MOBILE (POUR LES UTILISATEURS DE TABLETTES)</b> .....   | <b>63</b> |
| 8.1              | CATEGORIE 1 : FAIBLE VOLUME.....  | 63        |
| 8.2              | CATEGORIE 2 : VOLUME MOYEN .....  | 64        |
| 8.3              | CATEGORIE 3 : VOLUME ELEVE .....  | 64        |
| 8.4              | CATEGORIE 4 : VOLUME TRES ELEVE .....   | 65        |
| 8.5              | SYNTHÈSE DES RÉSULTATS POUR L'INTERNET MOBILE.....  | 66        |
| <b>9</b>         | <b>DUAL PLAY (INTERNET ET TV)</b> .....   | <b>68</b> |
| <b>10</b>        | <b>DUAL PLAY (INTERNET ET TÉLÉPHONIE FIXE)</b> .....  | <b>69</b> |
| 10.1             | CATEGORIE 1 : BAS DEBIT .....   | 69        |
| 10.2             | CATEGORIE 2 : HAUT DEBIT .....  | 70        |
| 10.3             | CATEGORIE 3 : TRES HAUT DEBIT .....   | 72        |
| 10.4             | SYNTHÈSE DES RÉSULTATS POUR LE DUAL PLAY (HAUT DÉBIT ET TÉLÉPHONIE FIXE) .....                                    | 73        |
| <b>11</b>        | <b>TRIPLE PLAY (INTERNET + TV + TELEPHONIE FIXE)</b> .....  | <b>75</b> |
| 11.1             | CATEGORIE 1 : BAS DEBIT .....   | 75        |
| 11.2             | CATEGORIE 2 : HAUT DEBIT .....  | 76        |
| 11.3             | CATEGORIE 3 : TRES HAUT DEBIT .....   | 78        |
| 11.4             | SYNTHÈSE DES RÉSULTATS POUR LE TRIPLE PLAY (HAUT DÉBIT, TÉLÉVISION ET TÉLÉPHONIE FIXE).....                       | 80        |
| <b>11</b>        | <b>QUADRUPLE PLAY (INTERNET + TV + TÉLÉPHONIE FIXE + TÉLÉPHONIE MOBILE)</b> .....                                 | <b>82</b> |
| 12.1             | CATEGORIE 1 : BAS DEBIT .....   | 82        |
| 12.2             | CATEGORIE 2 : HAUT DEBIT .....  | 83        |
| 12.3             | CATEGORIE 3 : TRES HAUT DEBIT.....  | 85        |
| 12.4             | SYNTHÈSE DES RÉSULTATS POUR LE QUADRUPLE PLAY (HAUT DÉBIT, TÉLÉVISION, TÉLÉPHONIE FIXE ET TÉLÉPHONIE MOBILE)..... | 87        |
| <b>13</b>        | <b>ÉLÉMENTS QUALITATIFS : SUJETS ET TENDANCES</b> .....   | <b>89</b> |
| 13.1             | SUJET 1 : INTERNET HAUT DÉBIT (DISPONIBILITÉ ET PÉNÉTRATION) .....  | 89        |
| 13.2             | SUJET 2 : LA VITESSE DE TÉLÉCHARGEMENT RÉELLE COMPARÉE À LA VITESSE DE TÉLÉCHARGEMENT AFFICHÉE.....               | 92        |
| 13.3             | SUJET 3 : INTERNET MOBILE (COUVERTURE, PÉNÉTRATION, UTILISATION, VOLUME) .....                                    | 95        |
| 13.4             | SUJET 4 : PENETRATION DES OFFRES CONJOINTES .....   | 96        |
| 13.5             | SUJET 5 : CARACTÉRISTIQUES DES PLANS TARIFAIRES QUI NE SONT PAS LIÉS AU PRIX.....                                 | 97        |
| <b>ANNEXE A.</b> | <b>APERÇU DES PLANS TARIFAIRES</b> .....  | <b>99</b> |

## 1 EXECUTIVE SUMMARY

### **Éléments méthodologiques clés de l'étude :**

- Au total, 692 plans tarifaires ont été analysés dans six pays (la Belgique, les Pays-Bas, la France, l'Allemagne, le Luxembourg et le Royaume-Uni). Seuls les prix mentionnés sur le site Internet et/ou dans la brochure de prix en ligne de l'opérateur ont été pris en considération.
- La méthodologie utilisée dans l'étude se base sur celle de l'OCDE. Les prix des produits de télécommunications sont comparés de manière uniforme sur la base de profils utilisateurs ou de catégories de produits.
- Les profils utilisateurs tiennent compte du comportement des utilisateurs belges et sont établis après avoir interrogé les principaux opérateurs belges. Ils ne sont pour autant pas nécessairement adaptés à l'utilisation moyenne des produits de télécommunications dans les pays voisins. Par contre, les catégories de produits classent les plans tarifaires sur la base de paramètres (techniques) objectifs.
- Afin de donner une image représentative des plans tarifaires sur le marché en question, deux opérateurs ont été sélectionnés au minimum par pays. La part de marché commune de ces opérateurs s'élève à 80% au moins.
- Les tarifs ont été compilés au mois d'août 2015 : cette étude constitue dès lors un arrêt sur image des prix des télécommunications. Le marché des télécoms est dynamique et il y a donc de fortes chances que les prix et/ou la structure de certains plans tarifaires aient changé entre-temps.
- L'étude examine uniquement l'utilisation résidentielle (pour les consommateurs) et ne prend pas en considération le marché non résidentiel.
- Les prix sont exprimés en euros, TVA comprise, et sont corrigés en fonction de la parité du pouvoir d'achat. La Belgique est ce faisant prise comme référence.
- Les frais d'installation uniques et les promotions limitées dans le temps ne sont pas pris en compte.
- Dans le cadre de cet exercice de comparaison des prix, le plan tarifaire le plus avantageux pour chaque profil a été sélectionné par opérateur. L'hypothèse de départ est celle du « consommateur rationnel » qui comparera lui-même les prix et sélectionnera le plan tarifaire qui correspond le mieux à ses besoins.

### **Restrictions importantes inhérentes à une comparaison purement quantitative de produits de télécommunications :**

- Dans les pays voisins de la Belgique, la durée de contrat minimale est typiquement d'un ou deux ans, alors qu'en Belgique, la durée de contrat effective maximale ne dépasse pas les six mois. Cette différence de durée a généralement un impact sur le niveau de prix moyen observé, ce qui désavantage peut-être la Belgique dans le cadre de cette comparaison.
- Les résultats de l'étude comparative des prix dépendent fortement des profils utilisateurs.
- Les aspects qualitatifs (accès aux hotspots et Wi-Fi, utilisation gratuite de services de musique en ligne, possibilité de regarder la télévision sur plusieurs appareils, etc.) ne sont pas pris en compte. Certains éléments qualitatifs sont néanmoins expliqués au chapitre 13.
- S'il ressort de la comparaison des prix que le prix d'un produit donné A est plus avantageux qu'un autre produit B, cela ne signifie pas automatiquement que le produit B est moins avantageux pour le client car il peut trouver une certaine utilité dans les aspects qualitatifs du produit B qui ne sont pas repris dans la comparaison des prix.

### TÉLÉPHONIE MOBILE POSTPAID

Les résultats de la Belgique sont moyens pour tous les profils, avec une troisième place (3/6). En général, un consommateur paierait moins en France et au Royaume-Uni. L'utilisation du téléphone mobile est plus chère aux Pays-Bas, au Luxembourg et bien plus chère en Allemagne (pour presque tous les profils). Cette constatation s'inscrit dans la lignée des résultats enregistrés les années précédentes. Pour le profil 4 (le profil le plus représentatif pour l'utilisateur mobile moyen en Belgique), la Belgique se classe troisième (la différence de prix avec la France et le Royaume-Uni est relativement faible).

### TÉLÉPHONIE MOBILE PREPAID<sup>1</sup>

Alors que la Belgique occupait encore en moyenne une deuxième position pour la téléphonie mobile *prepaid* l'année passée, elle passe désormais à la troisième place (3/6). Le classement des pays a changé parce que le niveau des prix a fortement diminué aux Pays-Bas et en Allemagne. Néanmoins, le niveau des prix a également légèrement diminué en Belgique. C'est au Royaume-Uni qu'un utilisateur *prepaid* paiera le moins. Le Luxembourg et la France sont les pays les plus chers pour la plupart des profils utilisateurs. Le prix moyen que paierait un utilisateur au Royaume-Uni et en Allemagne est très proche du niveau de prix belge.

### TÉLÉPHONIE FIXE<sup>2</sup>

La Belgique occupe une position plutôt peu favorable au sein du groupe de pays étudiés en ce qui concerne les profils utilisateurs « légers ». Seuls le Royaume-Uni (profil 1) et les Pays-Bas (profils 2 et 3) sont plus chers. Notre pays obtient toutefois un bon résultat pour les profils « lourds ». En ce qui concerne le profil 4, la Belgique a le prix moyen pondéré le plus bas. Pour le profil 5, la Belgique occupe la deuxième place du classement, après le Royaume-Uni.

### INTERNET HAUT DÉBIT<sup>3</sup>

Il n'y a de résultats représentatifs pour la catégorie 30 Mbps à 100 Mbps qu'en Belgique, en France et aux Pays-Bas. La Belgique occupe, sur la base du prix moyen pondéré, la première position, suivie par les Pays-Bas et la France.

### INTERNET MOBILE (POUR LES UTILISATEURS DE TABLETTES)<sup>4</sup>

Nous pouvons dire qu'une dynamique favorable a été insufflée l'année dernière au niveau de l'offre de l'Internet mobile (*standalone*), étant donné que le niveau des prix de l'Internet mobile

---

<sup>1</sup> 40% des appelants mobiles utilisent une carte prépayée (*prepaid*). Ces utilisateurs téléphonent en moyenne moins que les personnes possédant un abonnement *postpaid* : seuls 11% de la totalité des minutes d'appels sortants s'inscrivent dans le cadre d'un plan tarifaire *prepaid*.

<sup>2</sup> Sur tous les ménages possédant un abonnement à la téléphonie fixe, 79% l'achètent dans le cadre d'une offre conjointe. Les 21% restants achètent la téléphonie fixe comme produit *standalone*. L'exercice de comparaison dans le cadre duquel la téléphonie fixe apparaît dans une offre conjointe est donc plus représentatif.

<sup>3</sup> Seuls 18% des abonnés à la large bande achètent encore ce produit comme produit *standalone*.

<sup>4</sup> Le taux de pénétration des données mobiles sans trafic vocal (*standalone* : *dongles* et cartes SIM pour tablettes) est très bas en Belgique et n'atteint que 6,5%.

a baissé significativement en Belgique, ainsi que dans les pays voisins. Si l'on regarde la position de la Belgique par rapport à celle de ses pays voisins, l'on constate toutefois que la Belgique est encore relativement chère. Tout comme les années précédentes, la France et le Royaume-Uni obtiennent de meilleurs résultats. Le Luxembourg, nouveau venu, obtient lui aussi de très bons résultats pour ce segment.

### **DUAL PLAY (HAUT DÉBIT ET TÉLÉPHONIE FIXE)**

Les opérateurs belges sélectionnés offrent uniquement le *dual play* large bande et téléphonie fixe avec une vitesse entre 30 Mbps et 100 Mbps. Sans coûts d'utilisation supplémentaires, pour la téléphonie fixe, la Belgique occupe une troisième place au sein du groupe de cinq pays où cette combinaison *dual play* est proposée. Lorsque les coûts pour 25 ou 70 appels sont toutefois comptabilisés, la Belgique perd une place dans le classement. La France est le pays le moins cher, avant le Royaume-Uni. Le Luxembourg est plus cher que la Belgique.

### **TRIPLE PLAY**

Dans la catégorie 2 (30 à 100 Mbps), la Belgique occupe, sans coûts d'utilisation supplémentaires pour la téléphonie fixe, une avant-dernière place peu favorable dans le groupe des six pays étudiés (5/6). Lorsque des coûts supplémentaires pour la téléphonie fixe (25 ou 70 appels) sont pris en considération, la Belgique gagne une place (4/6). Seuls les Pays-Bas et le Luxembourg sont plus chers. La France se profile nettement comme le pays le moins cher. En ce qui concerne la catégorie 3 (plus de 100 Mbps), la Belgique retrouve l'avant-dernière position, uniquement suivie par le Luxembourg.

Suite au changement de méthodologie (autre approche concernant la téléphonie fixe et catégories de large bande modifiées), il n'est pas évident d'établir une comparaison cohérente avec les résultats de l'étude de prix de 2014, dont il ressortait que la Belgique occupait une position moyenne (3/5) dans le groupe de cinq pays.

### **QUADRUPLE PLAY**

Dans la catégorie 2 (30 à 100 Mbps), la Belgique occupe, sans coûts d'utilisation supplémentaires pour la téléphonie fixe, une position moyenne (3/5), avant l'Allemagne et le Luxembourg. Le Royaume-Uni se profile de loin comme le pays le moins cher. En comptabilisant les coûts pour un profil 1 de téléphonie fixe (25 appels) et un profil 2 de téléphonie fixe (70 appels), la Belgique gagne une place dans le classement au détriment des Pays-Bas (2/5). Pour le reste, le classement des pays reste identique au classement sans coûts d'utilisation supplémentaires pour la téléphonie fixe. En termes absolus, les Pays-Bas sont très proches de notre pays en ce qui concerne ce domaine de résultat.

Dans la catégorie 3 (plus de 100 Mbps), la Belgique retrouve la troisième position (3/5), à nouveau suivie par l'Allemagne et le Luxembourg. Dans cette catégorie, la France se profile nettement comme le pays le moins cher. Ici aussi, les Pays-Bas occupent la deuxième place. Le classement des pays reste identique au classement sans coûts d'utilisation supplémentaires pour la téléphonie fixe.

Aucune comparaison n'est possible avec les résultats de l'étude de prix de 2014, étant donné que les offres *quadruple play* ne sont analysées de manière quantitative que depuis cette année par l'IBPT.

## 2 OBJECTIF ET MÉTHODOLOGIE DE BASE

1. L'objectif de la présente étude est de comparer le niveau des prix des produits de télécommunications sur le marché belge à celui pratiqué pour des produits similaires dans les pays qui nous entourent. La présente étude a été entamée initialement par l'IBPT en 2012 à la demande de M. Johan Vande Lanotte, Vice-Premier Ministre. Le présent document en est la quatrième édition, basée sur des données compilées en août 2015.
  
2. Cette année, le Luxembourg a été repris dans l'étude de comparaison. L'IBPT a pour ce faire collaboré avec l'ILR, le régulateur luxembourgeois. Le niveau des prix des produits de télécommunications est donc comparé dans six pays (la Belgique, les Pays-Bas, la France, l'Allemagne, le Luxembourg et le Royaume-Uni). Au total, 692 plans tarifaires ont été comparés pour les utilisateurs résidentiels dans les six pays précités, dont
  - 281 pour la téléphonie mobile
  - 44 pour la téléphonie fixe
  - 84 pour l'Internet mobile
  - 35 pour l'Internet haut débit
  - 75 pour les offres *dual play*
  - 90 pour les offres *triple play*
  - 83 pour les offres *quadruple play*.
  
3. La méthodologie appliquée dans la présente étude se base sur la méthodologie utilisée par l'OCDE pour les comparaisons de prix des produits de télécommunications. En bref, l'OCDE préconise de suivre les directives suivantes pour effectuer des comparaisons de prix :
  - les offres sont comparées sur la base de profils d'utilisateur préalablement établis<sup>5</sup> ;
  - seules les offres dont les prix sont clairement indiqués sur le site Internet de l'opérateur sont prises en considération dans le cadre de l'exercice de comparaison ;
  - les offres Internet n'autorisant qu'un nombre limité de sites Internet ou le courrier électronique uniquement ne sont pas prises en considération ;
  - si plusieurs offres s'appliquent au sein d'un même profil, l'offre la moins chère est privilégiée aux fins de la comparaison ;
  - les deux principaux opérateurs (sur la base de la part de marché) sont au moins pris en compte dans l'étude. Si la part de marché commune des deux principaux opérateurs est inférieure à 80%, un plus grand nombre d'opérateurs est inclus ;
  - le coût total d'un plan tarifaire est la somme des coûts mensuels récurrents et de la location de la ligne ou du câble (si d'application). Les coûts uniques des équipements terminaux (par ex. l'achat d'un modem) sont amortis sur une durée de 3 ans.

---

<sup>5</sup> Uniquement pour les téléphonies fixe et mobile, les autres types de produits étant répartis en catégories de produits.

4. Le chapitre 3 décrit la méthodologie plus en détail. Bien que l'IBPT vise à conserver autant que possible la méthodologie de l'exercice de comparaison, quelques ajustements ont été apportés ces dernières années. Les profils d'utilisateur et les catégories de produits aussi ont dû parfois être actualisés, au vu des évolutions des produits de télécommunications.

### Profils d'utilisateur et catégories de produits

5. Afin de pouvoir comparer les différents plans tarifaires, l'on utilise des profils d'utilisateur (pour les téléphonies fixe et mobile) ou des catégories de produits (pour les données mobiles, le haut débit et les offres conjointes). Un profil utilisateur est une description des habitudes d'appel d'un utilisateur donné et vise à déterminer (sur la base d'une série de paramètres objectifs) le montant dépensé périodiquement par cet utilisateur et le plan tarifaire le plus avantageux, et ce pour chaque opérateur. Une catégorie de produits est différenciée sur la base de la ou des exigence(s) minimale(s) que doit remplir un plan tarifaire et a pour but de répartir les plans tarifaires en groupes cohérents. Par conséquent, le résultat de cet exercice de comparaison est étroitement lié au choix des profils d'utilisateur et des catégories de produits, comme le montre le tableau ci-dessous :

#### PROFIL UTILISATEUR :

##### Téléphonies fixe et mobile

- Se base sur l'utilisation d'un consommateur
- N'exclut aucun plan tarifaire : le coût par profil peut être calculé pour chaque plan tarifaire.

Comparaison par pays sur la base du prix **moyen pondéré** par profil.

#### CATÉGORIE DE PRODUITS :

##### Internet (fixe et mobile) et offres conjointes

- Se base sur des paramètres objectifs pour répartir tous les plans tarifaires en catégories comparables
- Exclut certains pays, en fonction de la représentativité des opérateurs (règle des 30%, voir § 8).

Comparaison par pays sur la base du **prix moyen pondéré** par catégorie. Les prix minimum et maximum sont également indiqués.

6. Pour chaque profil utilisateur (pour les téléphonies fixe et mobile), le coût mensuel a été calculé pour chaque plan tarifaire. La moyenne pondérée par profil est ensuite représentée. Cette moyenne est obtenue en multipliant les plans tarifaires les moins chers par profil d'un même pays par la part de marché<sup>6</sup> qu'un opérateur déterminé possède sur ce marché. Elle indique ce qu'un utilisateur final répondant à un profil déterminé dépenserait en moyenne dans un pays.

<sup>6</sup> Les parts de marché renseignées dans les rapports annuels des opérateurs et les données des régulateurs nationaux, telles que communiquées par l'Ofcom sur leur site Internet. Il s'agit en l'occurrence de parts de marché communes du marché mobile (*postpaid/prepaid*). Les parts de marché sont rééchelonnées à 100 (autrement dit, les parts de marché des opérateurs dans un pays déterminé sont adaptées afin de totaliser 100%). Les parts de marché sont basées sur le nombre total d'utilisateurs actifs par opérateur et non sur le nombre d'utilisateurs par plan tarifaire (ces chiffres ne sont pas disponibles).

7. Par catégorie de produits (haut débit, données mobiles et offres conjointes), le prix moyen pondéré des offres les moins chères par opérateur est représenté (en fonction de la part de marché de l'opérateur concerné sur le marché haut débit), de même que les prix minimum et maximum de toutes les offres dans la catégorie de produits en question.
8. Le prix moyen pondéré d'un pays n'est considéré comme représentatif que si les opérateurs sous-jacents possèdent ensemble une part de marché d'au moins 30% (« règle des 30% »)<sup>7</sup>. Les résultats non représentatifs ne sont pas repris dans les graphiques - c'est la raison pour laquelle les six pays faisant l'objet de l'étude ne sont pas nécessairement tous repris dans tous les graphiques. Si des résultats représentatifs ne sont disponibles que dans deux pays, la comparaison entre les pays n'est pas représentée dans la présente étude de comparaison. Il doit donc y avoir des résultats valables dans au moins trois pays pour que ceux-ci soient repris dans l'étude. La non-reprise d'un pays peut également être la conséquence de la non-disponibilité de plans tarifaires dans une catégorie déterminée dans le pays en question.
9. L'IBPT a décidé de se baser autant que possible sur la consommation des utilisateurs et l'offre de produits sur le marché belge<sup>8</sup> et de les comparer aux produits de télécommunications proposés dans d'autres pays. Cette méthode permet de vérifier ce qu'un consommateur belge paierait à l'étranger pour un produit de télécommunications présentant plus ou moins les mêmes caractéristiques.
10. L'utilisation de profils d'utilisateur/de catégories de produits et les choix méthodologiques y afférents s'accompagnent inévitablement d'un certain nombre d'inconvénients :
  - premier inconvénient : l'utilisation des consommateurs présentée dans ces profils ne correspond pas nécessairement à celle des utilisateurs typiques dans d'autres pays étudiés et les catégories de produits ne rejoignent pas nécessairement de manière optimale l'offre de produits dans ces pays ;
  - second inconvénient : il est fait abstraction de plusieurs facteurs relatifs, entre autres, à la structure tarifaire et aux caractéristiques des produits. Les produits de télécommunications sont de plus en plus souvent associés à des services supplémentaires (par ex. le Wi-Fi gratuit, les chaînes TV *premium* gratuites) dans une offre conjointe. Les consommateurs bénéficient ainsi d'un avantage supplémentaire mais impossible à quantifier directement. Ces éléments qualitatifs ne sont cependant pas pris en considération.
11. L'IBPT estime néanmoins que pour l'interprétation de la présente étude, il convient de tenir suffisamment compte des éléments qualitatifs, qui peuvent chacun avoir un impact considérable sur les différences observables entre les niveaux de prix. Le chapitre 13 se penche plus avant sur les aspects qualitatifs et sur les différences entre pays.

---

<sup>7</sup> Lorsqu'il y a peu de plans tarifaires disponibles dans une catégorie, la part de marché commune (absolue) doit être de 30% au minimum. Si ce n'est pas le cas, on ne donne pas de résultats pour le pays en question. Pour les offres *multiple play*, la part de marché est déterminée sur la base de la composante haut débit.

<sup>8</sup> En 2012, les principaux fournisseurs belges de télécommunications ont été invités à participer à une enquête relative à la consommation des utilisateurs afin d'établir les profils. Certains ont depuis été ajustés.

## Représentativité

12. Lors du choix des opérateurs, l'IBPT s'est efforcé d'obtenir le plus de représentativité possible sur les marchés étudiés. Pour des raisons pratiques, seuls les opérateurs les plus importants ont fait l'objet d'une analyse (voir schéma ci-dessous). Les opérateurs pris en considération dans cette étude représentent ensemble au moins 80% du marché global pour une certaine catégorie de produits dans un pays déterminé.

|                    | Téléphonie mobile et haut débit mobile                     | Téléphonie fixe                                | Internet et offres conjointes  |
|--------------------|--|--|--|
| <b>Belgique</b>    | - Base Company<br>- Proximus<br>- Mobistar<br>- Telenet    | - Proximus<br>- Numericable<br>- Telenet       | - Proximus (y compris Scarlet)<br>- Numericable<br>- Telenet<br>- Voo                      |
| <b>Pays-Bas</b>    | - KPN<br>- T-Mobile<br>- Vodafone                          | - KPN  | - KPN<br>- Ziggo   |
| <b>France</b>      | - Bouygues<br>- France Telecom (Orange)<br>- Free<br>- SFR | - France Telecom (Orange)<br>- SFR             | - France Telecom (Orange)<br>- Free*<br>- SFR  |
| <b>Allemagne</b>   | - Deutsche Telekom<br>- E-Plus<br>- O2<br>- Vodafone       | - Deutsche Telekom                             | - 1&1*<br>- Deutsche Telekom*<br>- Kabel Deutschland<br>- Vodafone*<br>- Unity Media (UPC) |
| <b>Royaume-Uni</b> | - 3UK<br>- EE<br>- O2<br>- Vodafone                        | - BT<br>- Sky<br>- Talktalk<br>- Virgin Media* | - BT*<br>- Sky*<br>- Talktalk*<br>- Virgin Media   |
| <b>Luxembourg</b>  | - Post<br>- Orange<br>- Tango                              | - Post<br>- Numericable LU<br>- Orange LU      | - Eltrona Telecom*<br>- LOL*<br>- Numericable<br>- Orange<br>- Post<br>- Tango*            |

Tableau 1 : Aperçu des opérateurs repris dans le cadre de cet exercice de comparaison.

13. La téléphonie fixe et le haut débit fixe sont de plus en plus difficiles à obtenir comme produits *standalone* et de plus en plus d'opérateurs ne proposent plus ces services qu'en combinaison avec d'autres produits de télécommunications, dans le cadre d'une offre conjointe. En ce qui concerne la téléphonie fixe, le tableau ci-dessus reprend uniquement les opérateurs qui proposent (encore) le produit en question sur une base *standalone*. Les opérateurs qui proposent des offres conjointes comprenant l'Internet fixe mais ne proposent pas l'Internet fixe séparément sont indiqués dans le tableau ci-dessus par « \* ». L'exercice de comparaison pour les services « téléphonie fixe *standalone* » et « haut débit fixe *standalone* » est donc moins représentatif.

### 3 MÉTHODOLOGIE

14. Au total, 692 plans tarifaires ont été comparés pour les utilisateurs résidentiels dans six pays, à savoir la Belgique, les Pays-Bas, la France, l'Allemagne, le Luxembourg et le Royaume-Uni. En raison de leur proximité, ces pays constituent traditionnellement un groupe de comparaison souvent utilisé.
15. Tous les tarifs ont été compilés en août 2015. Les modifications des plans tarifaires des opérateurs postérieures au mois d'août 2015 ne sont pas reprises dans la présente comparaison de prix. Cette étude ne constitue donc qu'un arrêt sur image du niveau des prix et ne reflète donc nullement une dynamique des prix sur une période donnée.
16. Lors de la compilation des plans tarifaires, il n'a pas été tenu compte des réductions ou promotions (temporaires) pour les nouveaux clients. Lorsque l'opérateur établit une distinction au niveau du prix d'un plan tarifaire en fonction de la durée du contrat, ces plans tarifaires sont inclus séparément. Seul le plan tarifaire le moins cher est retenu<sup>9</sup> dans l'exercice de comparaison car il est, à long terme, le plus avantageux pour le consommateur. La durée du contrat influence le niveau des prix par pays. Dans les pays voisins, la durée minimale d'un contrat est typiquement d'un ou deux ans. Le prix mensuel pour un plan tarifaire d'une durée de contrat de deux ans est généralement inférieur au prix qu'un consommateur paierait s'il s'engageait pour un an. En Belgique, après seulement six mois, le consommateur a déjà le droit de résilier son contrat unilatéralement sans devoir payer d'indemnité de résiliation.
17. Tous les prix mentionnés sont TVA comprise afin de refléter le prix réellement payé par le consommateur. Les prix ont été corrigés en fonction de la parité du pouvoir d'achat (Euro PPP)<sup>10</sup>. La parité du pouvoir d'achat est un critère permettant de comparer le niveau des prix dans différents pays, en tenant compte du pouvoir d'achat relatif dans un pays déterminé lié à un ensemble de biens et de services défini en commun. La Belgique constitue le point de référence. Il est ainsi possible d'indiquer combien un consommateur paierait pour un produit donné à l'étranger avec le même niveau de pouvoir d'achat que le consommateur belge.

| Pays        | Taux de TVA | PPP (EU-27 = 1) | PPP (Belgique = 1) |
|-------------|-------------|-----------------|--------------------|
| Belgique    | 21%         | 1,10986         | 1                  |
| Pays-Bas    | 21%         | 1,09237         | 0,9842             |
| France      | 20%         | 1,09776         | 0,9891             |
| Allemagne   | 19%         | 1,04196         | 0,9388             |
| Royaume-Uni | 20%         | 0,93759         | 0,8448             |
| Luxembourg  | 17%         | 1,19213         | 1,0741             |

Tableau 2 : % TVA (Source : Statistiques OCDE) et PPP (Source : Eurostat database).

<sup>9</sup> En Belgique, la durée minimale d'un contrat est de six mois par définition.

<sup>10</sup> Le facteur de correction comprend également le taux de change, ce qui est important pour le Royaume-Uni. Si vous souhaitez obtenir une description détaillée et des informations générales sur la manière dont les données relatives à la parité du pouvoir d'achat sont générées, nous vous renvoyons au site Internet d'Eurostat :

[http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY\\_SDDS/EN/prc\\_ppp\\_esms.htm](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_SDDS/EN/prc_ppp_esms.htm).

18. Le reste de ce chapitre aborde plus en détail les choix méthodologiques de l'étude. La section 3.7 se penche plus avant sur quelques questions prioritaires générales pour l'interprétation de cette étude.

### 3.1 TÉLÉPHONIE MOBILE POSTPAID

#### Calcul des coûts de la téléphonie mobile postpaid

19. Dans le cadre de la détermination des coûts mensuels récurrents des plans tarifaires en matière de téléphonie mobile *postpaid*, il a été tenu compte des éléments suivants :
- le tarif d'abonnement mensuel à payer ainsi que les minutes d'appel, les SMS et les données mobiles qu'il inclut.
20. Par ailleurs, un calcul des coûts des éléments suivants a été réalisé selon le profil choisi (cf. infra) :
- le nombre de minutes d'appel, de SMS et éventuellement aussi les données mobiles du profil qui ne sont pas compris dans l'abonnement ;
21. Il a également été tenu compte des options possibles relatives :
- aux options avantageuses pour le nombre de minutes d'appel (par ex., montant fixe pour des appels illimités *on-net*) ;
  - aux options avantageuses pour les SMS (par ex. montant fixe pour des SMS illimités) ;
  - aux options avantageuses pour les données mobiles (par ex. montant fixe pour 500 MB de données).
22. D'autres avantages éventuels n'ont pas été pris en considération<sup>11</sup>. Comme indiqué à la section 3.7, les offres ne se distinguent pas uniquement sur la base de leur niveau de prix. Les aspects qualitatifs jouent également un rôle, comme la fourniture de *free content* sous la forme de Wi-Fi gratuit ou d'un accès aux hotspots, d'une utilisation gratuite de Facebook et de Twitter, de l'accès gratuit à un service musical, etc. Ces avantages qualitatifs n'ont pas été pris en considération dans la comparaison des prix. En outre, il n'a pas été tenu compte des appels internationaux ou des minutes de roaming éventuellement compris dans l'offre conjointe. Les tarifs appliqués pour les MMS et les tarifs internationaux pour les appels/SMS/données (roaming) n'ont pas été pris en considération dans les profils choisis.
23. Les plans tarifaires pour lesquels l'utilisateur final paie à la fin du mois en fonction de l'utilisation et n'impliquant pas un tarif d'abonnement fixe sont inclus dans la comparaison des prix des tarifs *postpaid*<sup>12</sup>. Les plans tarifaires qui ne pouvaient être achetés que via Internet (*web-only*) ont également été inclus.

---

<sup>11</sup> En l'occurrence, il s'agit notamment d'options avantageuses pour les appels internationaux et pour les appels avantageux et/ou gratuits vers un nombre limité de numéros choisis par l'utilisateur ou un ensemble de services gratuits ajoutés à l'offre.

<sup>12</sup> Le plan tarifaire « Prix selon usage » de Telenet en est un exemple. Contrairement aux plans tarifaires *prepaid*, il n'est pas exigé que le client charge préalablement un montant déterminé pour ces plans tarifaires.

24. Il a été fait abstraction des promotions offrant une réduction temporaire sur le tarif d'abonnement mensuel aux nouveaux clients. Dans certains pays, le prix du plan tarifaire dépend de la durée du contrat déterminée par le consommateur. Dans ce cas, l'on opte pour la formule la moins chère, ce qui, dans la pratique, correspond à la durée de contrat la plus longue (par ex. 24 mois en Allemagne). En Belgique, le consommateur a le droit de résilier son contrat unilatéralement et sans frais après six mois, comme prévu dans la loi télécoms du 13 juin 2005. Dans la pratique, la plupart des opérateurs télécoms belges n'imposent pas de durée de contrat, ce qui signifie que le client peut à tout moment résilier son contrat et passer à un autre opérateur – voir aussi section 3.7.
25. Les coûts uniques, tels que l'achat ou l'activation d'une carte SIM, n'ont pas été pris en considération. Les tarifs supplémentaires pour des services additionnels, non inclus dans la description susmentionnée, n'ont pas été davantage pris en considération<sup>13</sup>.
26. Les habitudes des consommateurs ne sont pas uniformes dans tous les pays ; c'est un facteur qui complique encore davantage un exercice de comparaison des prix. L'importance de la vente couplée (*handset subsidy*) illustre bien ce fait. La vente couplée proposant des formules d'abonnement liées à la vente d'un GSM n'a pas été prise en considération dans le cadre de cette comparaison de prix. Les formules tarifaires incluses sont donc chaque fois *SIM only*. Selon les opérateurs belges, la vente couplée ne représente qu'une infime partie des plans tarifaires vendus. À l'étranger, la vente couplée est une pratique plus répandue : les clients changent dès lors plus rapidement d'appareil. Du fait que les plans tarifaires *SIM only* sont moins souvent achetés, les plans tarifaires à l'étranger sont moins représentatifs dans cet exercice de comparaison.

#### Explication des profils de téléphonie mobile postpaid

27. Afin de disposer d'une base de comparaison solide permettant de comparer les différents plans tarifaires de manière pertinente, six profils de consommateur ont été élaborés, comprenant tous une consommation donnée par l'utilisateur final<sup>14</sup>. Le schéma ci-dessous donne un aperçu de ces profils.
28. Comme on peut le déduire du schéma ci-dessous, il est tenu compte du nombre de minutes d'appel, de SMS et de la consommation de données pour calculer les coûts mensuels récurrents d'un plan tarifaire. Le nombre de minutes d'appel est ventilé selon la destination (*on-net/off-net*) et la période (heures pleines, creuses et week-end). De même, les minutes d'appel gratuites et les autres options avantageuses sont chaque fois appliquées selon la ventilation reflétée dans ces profils. Certains profils incluent les « SMS illimités ». Dans ce cas, le coût mensuel a été fixé pour 1 000 SMS.
29. Les profils du schéma ci-dessous sont appliqués à tous les plans tarifaires *postpaid*. Par conséquent, l'on a examiné, pour chaque profil, quel plan tarifaire était le moins cher par

---

<sup>13</sup> En l'occurrence, il s'agit d'un large éventail de tarifs additionnels, tels que des tarifs pour l'utilisation des services à la clientèle et l'achat d'une carte SIM.

<sup>14</sup> Les profils ont été élaborés afin de refléter la consommation sur le marché belge et de l'appliquer aux plans tarifaires à l'étranger. Une concertation a été menée avec les principaux opérateurs mobiles sur le marché belge lors du choix de ces profils. Le choix de ces profils et de leurs paramètres a un impact important sur les résultats de la comparaison des niveaux de prix.

opérateur. Ce plan tarifaire le moins cher par opérateur pour un profil donné est inclus dans la comparaison des prix<sup>15</sup>. Ces plans tarifaires les moins chers ont été pondérés suivant la part de marché de l'opérateur afin d'obtenir au final un coût moyen pondéré national.

| Profil 1 : Très petit appelant (sans données) : 60 minutes d'appel, 50 SMS, pas de données |         |                   |                |                |               |     |         |
|--|---------|-------------------|----------------|----------------|---------------|-----|---------|
|  |         | Nombre de minutes | Heures pleines | Heures creuses | Week-end      | SMS | Données |
| Destination  |         |                   | 25%            | 40%            | 35%           | 50  | -       |
| 60%  | On-net  | 36 min            | 9 min          | 14 min         | 13 min        |     |         |
| 40%  | Off-net | 24 min            | 6 min          | 10 min         | 8 min         |     |         |
| <b>Total</b>   |         | <b>60 min</b>     | <b>15 min</b>  | <b>24 min</b>  | <b>21 min</b> |     |         |

| Profil 2 : Appelant moyen (sans données) : 120 minutes d'appel, 100 SMS, pas de données |         |                   |                |                |               |     |         |
|---|---------|-------------------|----------------|----------------|---------------|-----|---------|
|   |         | Nombre de minutes | Heures pleines | Heures creuses | Week-end      | SMS | Données |
| Destination   |         |                   | 25%            | 40%            | 35%           | 100 | -       |
| 60%   | On-net  | 72 min            | 18 min         | 29 min         | 25 min        |     |         |
| 40%   | Off-net | 48 min            | 12 min         | 19 min         | 17 min        |     |         |
| <b>Total</b>  |         | <b>120 min</b>    | <b>30 min</b>  | <b>48 min</b>  | <b>42 min</b> |     |         |

| Profil 3 : Petit appelant, peu de données : 100 minutes d'appel, 100 SMS, 50 MB de données |         |                   |                |                |               |     |         |
|--|---------|-------------------|----------------|----------------|---------------|-----|---------|
|  |         | Nombre de minutes | Heures pleines | Heures creuses | Week-end      | SMS | Données |
| Destination  |         |                   | 25%            | 40%            | 35%           | 100 | 50 MB   |
| 60%  | On-net  | 60 min            | 6 min          | 36 min         | 18 min        |     |         |
| 40%  | Off-net | 40 min            | 4 min          | 24 min         | 12 min        |     |         |
| <b>Total</b>   |         | <b>100 min</b>    | <b>10 min</b>  | <b>60 min</b>  | <b>30 min</b> |     |         |

| Profil 4 : Appelant moyen, quantité moyenne de données : 120 minutes d'appel, 200 SMS, 200 MB de données |         |                   |                |                |               |     |         |
|--|---------|-------------------|----------------|----------------|---------------|-----|---------|
|  |         | Nombre de minutes | Heures pleines | Heures creuses | Week-end      | SMS | Données |
| Destination  |         |                   | 25%            | 40%            | 35%           | 200 | 200 MB  |
| 60%  | On-net  | 72 min            | 18 min         | 29 min         | 25 min        |     |         |
| 40%  | Off-net | 48 min            | 12 min         | 19 min         | 17 min        |     |         |
| <b>Total</b>   |         | <b>120 min</b>    | <b>30 min</b>  | <b>48 min</b>  | <b>42 min</b> |     |         |

| Profil 5 : Gros appelant, quantité de données élevée : 300 minutes d'appel, SMS illimités, 1 GB de données |        |                   |                |                |          |          |         |
|--|--------|-------------------|----------------|----------------|----------|----------|---------|
|  |        | Nombre de minutes | Heures pleines | Heures creuses | Week-end | SMS      | Données |
| Destination  |        |                   | 25%            | 40%            | 35%      | Illimité | 1 GB    |
| 60%  | On-net | 180 min           | 45 min         | 72 min         | 63 min   |          |         |
|  |        |                   |                |                |          |          |         |

<sup>15</sup> Dans ce cadre, l'hypothèse selon laquelle le consommateur pose des choix rationnels et choisit l'offre la moins chère auprès d'un opérateur donné selon sa consommation, a été privilégiée. Pour plus d'informations concernant cette hypothèse, voir section 3.7.

|              |         |                |               |                |                |  |
|--------------|---------|----------------|---------------|----------------|----------------|--|
| 40%          | Off-net | 120 min        | 30 min        | 48 min         | 42 min         |  |
| <b>Total</b> |         | <b>300 min</b> | <b>75 min</b> | <b>120 min</b> | <b>105 min</b> |  |

| Profil 6 : Appelant intensif, consommation intensive de données : 400 minutes d'appel, SMS illimités, 2 GB de données |         |                   |                |                |                |          |         |
|---|---------|-------------------|----------------|----------------|----------------|----------|---------|
|   |         | Nombre de minutes | Heures pleines | Heures creuses | Week-end       | SMS      | Données |
| Destination   |         |                   | 10%            | 60%            | 30%            | Illimité | 2 GB    |
| 60%   | On-net  | 240 min           | 24 min         | 144 min        | 72 min         |          |         |
| 40%   | Off-net | 160 min           | 16 min         | 96 min         | 48 min         |          |         |
| <b>Total</b>  |         | <b>400 min</b>    | <b>40 min</b>  | <b>240 min</b> | <b>120 min</b> |          |         |

Tableau 3 : Aperçu des profils de téléphonie mobile postpaid.

30. Les profils 1 et 2 n'incluent pas de données mobiles. Les profils 3 à 6 tiennent quant à eux compte des données mobiles. Le profil 3 couvre la consommation de base d'un petit appelant. Le profil 4 est le profil le plus représentatif pour l'utilisateur mobile moyen en Belgique. Les profils 5 et 6 sont destinés aux utilisateurs ayant une consommation plus intensive et représentent une part moins importante des consommateurs en Belgique. Le profil 6 surtout est encore orienté vers l'avenir, compte tenu de la consommation intensive de données (2 GB). Ce profil correspond le mieux à un plan tarifaire *unlimited*.
31. Selon les chiffres agrégés de l'IBPT, sur la base d'une consultation des opérateurs en Belgique, le volume d'appel mensuel moyen par abonné mobile actif s'élève à 105 minutes en 2014. En moyenne, 166 SMS ont été envoyés par mois. 57% du nombre total d'utilisateurs mobiles actifs utilisent des données mobiles et par utilisateur de données mobiles, la consommation moyenne était de 160 MB (par mois) en 2014.
32. 89% des minutes d'appel proviennent des utilisateurs GSM avec un abonnement *postpaid* (fin 2014). Les 11% de minutes d'appel restants sont réalisés dans le cadre d'un plan tarifaire *prepaid*. Les clients *prepaid* sont donc de plus petits utilisateurs. La proportion du nombre de clients disposant d'un abonnement *postpaid* s'élève à 60% par rapport au nombre de clients disposant d'un abonnement *prepaid* (40%, fin 2014). Le nombre d'utilisateurs *prepaid* affiche une tendance à la baisse ces dernières années.

#### Choix des opérateurs de téléphonie mobile (postpaid)

33. Le schéma ci-dessous donne un aperçu des opérateurs et de leurs plans tarifaires pris en considération pour la téléphonie mobile *postpaid*. Au total, il s'agit de 22 opérateurs pour les six pays, dont 198 plans tarifaires ont été étudiés.

| BE                                     |                              |  |                                   |
|--|------------------------------|--|-----------------------------------|
| Proximus Smart+ 15                     | Mobistar Kangourou 8         | Telenet Prix selon usage                 | BASE 0                            |
| Proximus Smart+ 25                     | Mobistar Kangourou 15        | Telenet King                             | BASE 9                            |
| Proximus Smart+ 45                     | Mobistar Kangourou Unlimited | Telenet King Supersize                   | BASE 15                           |
| Proximus Smart+ 65                     | Mobistar Dauphin 12          | Telenet Kong                             | BASE 25                           |
| Proximus Easy+ 10                      | Mobistar Dauphin 15          |  | BASE 39                           |
| Proximus Easy+ 15                      | Mobistar Dauphin 20          |  | BASE 59                           |
|  | Mobistar Panthère 25         |  | BASE EU-19                        |
|  | Mobistar Panthère 45         |  | BASE EU-39                        |
|  | Mobistar Panthère 60         |  | BASE EU-99                        |
| NL                                     |                              |  |                                   |
| KPN Basis (12&24m)                     | T-Mobile Stel Samen (12&24m) | Vodafone Smart 200 (12&24m)              |                                   |
| KPN Vooral Internet Instap (12&24m)    | T-Mobile Basis (12&24m)      | Vodafone Smart 500 (12&24m)              |                                   |
| KPN Vooral Internet Standaard (12&24m) |                              | Vodafone Red Essential (12&24m)          |                                   |
| KPN Zorgeloos Instap (12&24m)          |                              | Vodafone Red (12&24m)                    |                                   |
| KPN Zorgeloos Standaard (12&24m)       |                              | Vodafone Red Super (12&24m)              |                                   |
| KPN Zorgeloos Premium (12&24m)         |                              | Vodafone Scherp S (12&24m)               |                                   |
| KPN Budget 100 (12&24m)                |                              | Vodafone Scherp M (12&24m)               |                                   |
| KPN Budget 300 (12&24m)                |                              | Vodafone Scherp L (12&24m)               |                                   |
|  |                              | Vodafone Scherp XL (12&24m)              |                                   |
| UK                                     |                              |  |                                   |
| Three Sim Only 14 (1m)                 | Vodafone Standard 11,5 (1m)  | O2 Sim Only 12,5 (1m)                    | EE Sim Only 12,99 (1m)            |
| Three Sim Only 19 (1m)                 | Vodafone Standard 16 (1m)    | O2 Sim Only 15,5 (1m)                    | EE Sim Only 15,99 (1m)            |
| Three Sim Only 20 (1m)                 | Vodafone Red 19 (1m)         | O2 Sim Only 22 (1m)                      | EE Sim Only 19,99 (1m)            |
| Three Sim Only 22 (1m)                 | Vodafone Red 24 (1m)         | O2 Sim Only 23 (1m)                      | EE Sim Only 23,99 (1m)            |
| Three Sim Only 24 (1m)                 | Vodafone Red 29 (1m)         | O2 Sim Only 28 (1m)                      | EE Sim Only 26,99 (1m)            |
| Three Sim Only 25 (1m)                 | Vodafone Standard 9,5 (12m)  | O2 Sim Only 10,5 (12m)                   | EE Sim Only 31,99 (1m)            |
| Three Sim Only 27 (1m)                 | Vodafone Standard 14 (12m)   | O2 Sim Only 13,5 (12m)                   | EE Sim Only 9,99 (12m)            |
| Three Sim Only 30 (1m)                 | Vodafone Red 17 (12m)        | O2 Sim Only 16 (12m)                     | EE Sim Only 12,99 (12m)           |
| Three Sim Only 8 (12m)                 | Vodafone Red Value 22 (12m)  | O2 Sim Only 18 (12m)                     | EE Sim Only 16,99 (12m)           |
| Three Sim Only 11 (1 GB) (12m)         | Vodafone Red Value 27 (12m)  | O2 Sim Only 23 (12m)                     | EE Sim Only 20,99 (12m)           |
| Three Sim Only 11 (2 GB) (12m)         | Vodafone Red Value 32 (12m)  | O2 Sim Only 28 (12m)                     | EE Sim Only 23,99 (12m)           |
| Three Sim Only 16 (12m)                | Vodafone Red Value 40 (12m)  | O2 Sim Only 32 (12m)                     | EE Sim Only 28,99 (12m)           |
| Three Sim Only 17 (12m)                |                              |  |                                   |
| Three Sim Only 19 (12m)                |                              |  |                                   |
| Three Sim Only 21 (12m)                |                              |  |                                   |
| Three Sim Only 22 (12m)                |                              |  |                                   |
| Three Sim Only 24 (12m)                |                              |  |                                   |
| Three Sim Only 27 (12m)                |                              |  |                                   |
| FR                                     |                              |  |                                   |
| Orange M6 Mobile 50Mo (12m)            | Free 2h (1m)                 | SFR Starter 2h 100Mo (12m)               | Bouygues B&You 2h (1m)            |
| Orange M6 Mobile 1Go (12m)             | Free Appels illimités (1m)   | SFR Starter 2h 1Go (12m)                 | Bouygues B&You 24/24 (1m)         |
| Orange Origami Zen (12m)               |                              | SFR Starter Illimités 1Go (12m)          | Bouygues B&You 2h 1Go (1m)        |
| Orange Origami Play 4Go (12m)          |                              | SFR Power 5Go (12m)                      | Bouygues B&You 24/24 3Go (1m)     |
| Orange Origami Play 8Go (12m)          |                              | SFR Power 10Go (12m)                     | Bouygues B&You 24/24 5Go (1m)     |
| Orange Origami Jet (12m)               |                              | SFR Premium 15Go (12m)                   | Bouygues B&You 24/24 10Go (1m)    |
| Orange Sosh 2h d'appels (1m)           |                              | SFR Premium 20Go (12m)                   | Bouygues B&You 24/24 20+20Go (1m) |
| Orange Sosh Appels illimités (1m)      |                              | SFR RED 2h (1m)                          |                                   |
| Orange Sosh Internet 3Go (1m)          |                              | SFR Red Illimités (1m)                   |                                   |
| Orange Sosh Internet 5Go (1m)          |                              | SFR Red 3Go (1m)                         |                                   |
|  |                              | SFR Red 5Go (1m)                         |                                   |
| DE                                     |                              |  |                                   |
| T-Mobile MagentaMobil S (24m)          | Vodafone Red 1,5GB (24m)     | BASE Pur (24m)                           | O2 Blue Basic (24m)               |
| T-Mobile MagentaMobil M (24m)          | Vodafone Red 3GB (24m)       | BASE Smart (24m)                         | O2 Blue All-In S (24m)            |
| T-Mobile MagentaMobil L (24m)          | Vodafone Red 8GB (24m)       | BASE All-In (24m)                        | O2 Blue Select (24m)              |
| T-Mobile MagentaMobil L Plus (24m)     | Vodafone Smart S (24m)       | BASE All-In Plus (24m)                   | O2 Blue All-In M (24m)            |
|  | Vodafone Smart M (24m)       | BASE Pur Classic (24m)                   | O2 Blue All-In L (24m)            |
|  | Vodafone Smart L (24m)       | BASE Smart Classic (24m)                 | O2 Blue All-In XL (24m)           |
|  |                              | BASE All-In Classic (24m)                | O2 Blue All-In Premium (24m)      |
| LU                                     |                              |  |                                   |
| Tango Smart M (12m)                    | Orange Elo (1m)              | Post Scoubido Voix&SMS XS (1m)           |                                   |
| Tango Smart L (12m)                    | Orange Welcome (1m)          | Post Scoubido Voix&SMS S (1m)            |                                   |
| Tango Smart XL (12m)                   | Orange Fun (12m)             | Post Scoubido Voix&SMS/Data: XS/XXS (1m) |                                   |
| Tango FreeBorders Basic (1m)           | Orange Easy (12m)            | Post Scoubido Voix&SMS/Data: S/XXS (1m)  |                                   |
| Tango Freeborders (12m)                | Orange Star (12m)            | Post Scoubido Voix&SMS M (1m)            |                                   |
| Tango Check (12m)                      | Orange Extra (12m)           | Post Scoubido Voix&SMS/Data: M/XXS (1m)  |                                   |
| Tango Easy (12m)                       | Orange Intense (12m)         | Post Scoubido Voix&SMS/Data: M/S (1m)    |                                   |
| Tango K.O. (1m)                        |                              | Post Scoubido Voix&SMS/Data: M/M (1m)    |                                   |
|  |                              | Post Basic (12m)                         |                                   |

Schéma 1 : Aperçu de tous les plans tarifaires de téléphonie mobile postpaid repris.

## 3.2 TÉLÉPHONIE MOBILE PREPAID

### Calcul des coûts de téléphonie mobile prepaid

34. Dans le cadre de la détermination des coûts mensuels récurrents des plans tarifaires en matière de téléphonie mobile *prepaid*, il a été tenu compte des éléments suivants :
  - les montants à (re)charger pour chaque plan tarifaire et les minutes d'appel, SMS et données mobiles inclus dans la (re)charge ;
  - les minutes d'appel, SMS et/ou données mobiles supplémentaires offerts à l'utilisateur final en guise de bonus lors de la recharge d'un certain montant dans un délai donné (généralement dans le mois).
35. Il est tenu compte de l'achat d'un pack de minutes d'appel et/ou de SMS et/ou de données mobiles (par ex. pour un montant fixe illimité d'appel *on-net* ou SMS illimités), si d'application et plus avantageux pour le client.
36. L'utilisateur recharge au moins une fois par mois. Si la valeur de la (re)charge mensuelle initiale - majorée le cas échéant de la valeur du bonus - ne suffit pas pour couvrir l'utilisation mensuelle, l'utilisateur rechargera une seconde fois avant la fin du mois. Dans ce cas, seul le coût de la consommation additionnelle, et non le montant total de cette recharge supplémentaire, est considéré. Il est fait abstraction du crédit ainsi accumulé (la valeur de la recharge moins l'utilisation additionnelle). Le coût mensuel s'élève au moins au montant de la (re)charge mensuelle initiale, même si la consommation est inférieure à la valeur de cette (re)charge.
37. Si le consommateur obtient des minutes bonus après avoir rechargé sa carte, celles-ci ont été prises en compte. Lorsque le nombre de minutes bonus dépend du nombre de recharges, le plus grand bonus a été retenu. L'idée sous-jacente est que nous calculons le coût pour un client qui achète le même produit « depuis un certain temps déjà ».
38. Les coûts uniques, tels que l'achat ou l'activation d'une carte SIM, n'ont pas été pris en considération. Les tarifs supplémentaires pour des services additionnels, non inclus dans la description susmentionnée, n'ont pas été davantage pris en considération<sup>16</sup>.
39. La vente couplée proposant des formules d'abonnement liées la vente d'un GSM n'a pas été prise en considération. Les formules tarifaires incluses sont donc chaque fois *SIM only*. Vu que la vente couplée est plus courante à l'étranger, les plans tarifaires sélectionnés pour les pays voisins sont par conséquent moins représentatifs (voir ci-dessus).

### Explication des profils de téléphonie mobile prepaid

40. Pour la comparaison des prix des plans tarifaires *prepaid* pour la téléphonie mobile, 4 profils de consommateurs ont été utilisés. Le schéma ci-dessous donne un aperçu de ces profils.

---

<sup>16</sup> Il s'agit ici d'un large éventail de coûts additionnels, comme le fait de faire appel aux services à la clientèle (ce qui est gratuit en Belgique mais peut être payant dans ses pays voisins).

| Profil 1 : Petit appelant (sans données) : 50 minutes d'appel, 100 SMS |         |                   |                |                |               |     |         |
|--|---------|-------------------|----------------|----------------|---------------|-----|---------|
|  |         | Nombre de minutes | Heures pleines | Heures creuses | Week-end      | SMS | Données |
| Destination  |         |                   | 40%            | 30%            | 30%           | 100 | -       |
| 65%  | On-net  | 33 min            | 13 min         | 10 min         | 10 min        |     |         |
| 35%  | Off-net | 17 min            | 7 min          | 5 min          | 5 min         |     |         |
| <b>Total</b>   |         | <b>50 min</b>     | <b>20 min</b>  | <b>15 min</b>  | <b>15 min</b> |     |         |

| Profil 2 : Gros appelant (sans données) : 100 minutes d'appel, 150 SMS |         |                   |                |                |               |     |         |
|--|---------|-------------------|----------------|----------------|---------------|-----|---------|
|  |         | Nombre de minutes | Heures pleines | Heures creuses | Week-end      | SMS | Données |
| Destination  |         |                   | 40%            | 30%            | 30%           | 150 | -       |
| 65%  | On-net  | 65 min            | 26 min         | 20 min         | 20 min        |     |         |
| 35%  | Off-net | 35 min            | 14 min         | 10 min         | 10 min        |     |         |
| <b>Total</b>   |         | <b>100 min</b>    | <b>40 min</b>  | <b>30 min</b>  | <b>30 min</b> |     |         |

| Profil 3 : Appelant moyen (avec données) : 50 minutes d'appel, 50 SMS, 50 MB |         |                   |                |                |               |     |         |
|--|---------|-------------------|----------------|----------------|---------------|-----|---------|
|  |         | Nombre de minutes | Heures pleines | Heures creuses | Week-end      | SMS | Données |
| Destination  |         |                   | 40%            | 30%            | 30%           | 50  | 50 MB   |
| 65%  | On-net  | 33 min            | 13 min         | 10 min         | 10 min        |     |         |
| 35%  | Off-net | 17 min            | 7 min          | 5 min          | 5 min         |     |         |
| <b>Total</b>   |         | <b>50 min</b>     | <b>20 min</b>  | <b>15 min</b>  | <b>15 min</b> |     |         |

| Profil 4 : Petit appelant (avec beaucoup de données) : 20 minutes d'appel, SMS illimités, 1 GB de données |         |                   |                |                |              |       |         |
|---|---------|-------------------|----------------|----------------|--------------|-------|---------|
|   |         | Nombre de minutes | Heures pleines | Heures creuses | Week-end     | SMS   | Données |
| Destination   |         |                   | 40%            | 30%            | 30%          | 1 000 | 1 GB    |
| 65%   | On-net  | 13 min            | 5 min          | 4 min          | 4 min        |       |         |
| 35%   | Off-net | 7 min             | 3 min          | 2 min          | 2 min        |       |         |
| <b>Total</b>  |         | <b>20 min</b>     | <b>8 min</b>   | <b>6 min</b>   | <b>6 min</b> |       |         |

Tableau 4 : Aperçu des profils de téléphonie mobile prepaid.

41. Comme en atteste ce schéma, l'étude a porté sur le coût mensuel récurrent d'un plan tarifaire donné, en tenant compte du nombre de minutes d'appel, de SMS et de la consommation des données. Le nombre de minutes d'appel est ventilé selon la destination (*on-net/off-net*) et la période (heures pleines, creuses et week-end). Pour déterminer le coût mensuel pertinent, l'on examine quel type de recharge ou quelle combinaison de recharges sont suffisants pour répondre à une utilisation donnée. À cet effet, les minutes bonus et les SMS supplémentaires ont été pris en considération. Certains opérateurs offrent des SMS gratuits, uniquement vers des numéros *on-net*. Dans ce cas, il a été déterminé que 60% des SMS - déterminés dans le profil - étaient envoyés *on-net* et que 40% des SMS étaient envoyés *off-net*.
42. Après application d'un profil déterminé à tous les plans tarifaires *prepaid* d'un opérateur, l'on a examiné quel était le plan tarifaire le moins cher pour ce profil déterminé. Le plan tarifaire le moins cher par opérateur pour un profil déterminé a ensuite été inclus dans la

comparaison des prix. Ces plans tarifaires les moins chers ont été pondérés suivant la part de marché de l'opérateur afin d'obtenir au final un coût moyen pondéré national.

### Choix des opérateurs de téléphonie mobile (prepaid)

43. Le schéma ci-dessous donne un aperçu des opérateurs et de leurs plans tarifaires pris en considération pour la téléphonie *prepaid*. Au total, il s'agit de 19 opérateurs pour les six pays, dont 83 plans tarifaires ont été étudiés.

| BE                       |   |   |                       |
|--------------------------|---|---|-----------------------|
| Proximus Pay&Go Easy 15  | Mobistar Kangourou 10   | BASE prepaid-vers tous 10   |                       |
| Proximus Pay&Go Easy 25  | Mobistar Kangourou 15   | BASE prepaid-vers tous 15   |                       |
| Proximus Pay&Go Easy 50  | Mobistar Kangourou 25   | BASE prepaid-vers tous 20   |                       |
| Proximus Pay&Go Smart 10 | Mobistar Dauphin 10   | BASE prepaid-BASE 10  |                       |
| Proximus Pay&Go Smart 15 | Mobistar Dauphin 15   | BASE prepaid-BASE 15  |                       |
| Proximus Pay&Go Smart 25 | Mobistar Dauphin 25   | BASE prepaid-BASE 20  |                       |
| Proximus Pay&Go Max 15   | Mobistar Internet on Mobile 10  |   |                       |
| Proximus Pay&Go Max 25   | Mobistar Internet on Mobile 15  |   |                       |
| Proximus Pay&Go Max 50   | Mobistar Internet on Mobile 20  |   |                       |
| NL                       |   |   |                       |
| KPN Prepaid              | Vodafone You S<br>Vodafone You M<br>Vodafone You L                                      | T-Mobile Prepaid  |                       |
| UK                       |   |   |                       |
| EE Everything Pack 10    | O2 Pay as you Go Big Bundle 10  | Three Pay as you Go   | Vodafone Big Value 10 |
| EE Everything Pack 15    | O2 Pay as you Go Big Bundle 15  | Three Pay as you Go All-in One 10                                     | Vodafone Big Value 20 |
| EE Everything Pack 25    | O2 Pay as you Go Big Bundle 20  | Three Pay as you Go All-in One 15                                     | Vodafone Big Value 30 |
| EE Everything Pack 35    | O2 Pay as you Go Big Bundle 25  | Three Pay as you Go All-in One 25                                     | Vodafone Big Value 40 |
| EE Talk and Text Pack 10 | O2 Pay as you Go Big Talker 10  |   |                       |
| EE Talk and Text Pack 15 | O2 Pay as you Go Big Talker 15  |   |                       |
| EE Data Pack             |   |   |                       |
| FR                       |   |   |                       |
| Orange Mobicarte 25      | SFR La Carte 15   | Bouygues Classique 2  |                       |
| Orange Mobicarte 35      | SFR La Carte 25   | Bouygues Classique 10   |                       |
| Orange Max 20            | SFR La Carte 35   | Bouygues Classique 20   |                       |
| Orange Max 30            | SFR Recharge 20<br>SFR Recharge 30  | Bouygues Classique 40<br>Bouygues Carte XL 20<br>Bouygues Carte XL 40 |                       |
| DE                       |   |   |                       |
| T-Mobile Xtra Card       | O2 Loop Freikarte   | Vodafone CallYa Talk & SMS  |                       |
| T-Mobile Xtra Call       | O2 Smart S  | Vodafone CallYa Smartphone Special                                    |                       |
| T-Mobile Xtra Triple     | O2 Smart M<br>O2 Smart L<br>O2 Smart XL<br>O2 Smart All-in 500MB<br>O2 Smart All-in 2GB | Vodafone CallYa Smartphone Allnet Flat                                |                       |
| LU                       |   |   |                       |
| Tango Pronto 9           | Orange La Carte 14  | Post TIPTOP   |                       |
| Tango Talk & Talk        |   |   |                       |
| Tango Graffiti           |   |   |                       |

Schéma 2 : Aperçu de tous les plans tarifaires de téléphonie mobile prepaid repris.

### 3.3 TÉLÉPHONIE FIXE

#### Calcul des coûts en matière de téléphonie fixe

44. Le coût d'un plan tarifaire pour la téléphonie fixe comprend les coûts mensuels récurrents suivants, si d'application :
  - le coût d'abonnement du plan tarifaire ;
  - les coûts liés aux minutes d'appel non comprises dans l'abonnement. Les minutes d'appel sont, pour chaque profil, réparties selon la nature de la connexion (fixe/mobile) et la période (heures pleines/creuses/week-end), pour lesquelles les opérateurs facturent souvent des tarifs différents. Si cette information est pertinente, la destination géographique (locale/interlocale) et le type de réseau (*on-net/off-net*) sont repris dans le calcul. Pour déterminer l'importance relative du trafic *on-net*, l'étude se base sur la part de marché de l'opérateur en question ;
  - les coûts de connexion pour l'établissement de la communication ;
45. Il est tenu compte des options en ce qui concerne le nombre de minutes d'appel (par ex. pour un montant supplémentaire fixe, le client peut appeler de manière illimitée toutes les lignes fixes). Un tarif standard avec option est considéré comme un plan tarifaire distinct et comprend dans la description le nom de l'option précédé du mot « avec » (par ex. ligne Proximus Classic avec « Happy Time XL »).
46. Le nombre d'appels est défini dans chaque profil utilisateur (voir ci-dessous). La présente étude part du principe qu'un appel vers un numéro de téléphone fixe dure cinq minutes. Un appel vers un numéro mobile dure deux minutes.
47. Les frais uniques relatifs à l'installation et l'activation ne sont pas portés en compte. Les tarifs des services additionnels, ainsi que les tarifs des communications internationales et les appels vers des numéros spéciaux, ne sont pas non plus pris en considération.
48. La téléphonie fixe est souvent comprise dans une offre conjointe (voir également chapitre 13, sujet 4), comprenant souvent une composante de téléphonie fixe impliquant une utilisation *flat fee* (par ex. « appels illimités vers des numéros nationaux » ou « appels illimités durant le week-end »). Cette section contient uniquement l'analyse d'offres isolées de téléphonie fixe et ne donne dès lors qu'une image restreinte du niveau de prix réel en matière de téléphonie fixe. Les plans tarifaires pour la téléphonie fixe qui ne peuvent être achetés qu'en combinaison avec d'autres produits télécoms n'ont donc pas été inclus dans la comparaison tarifaire pour la téléphonie fixe.

#### Explication des profils de téléphonie fixe

49. Afin de disposer d'une base de comparaison solide pour les différents plans tarifaires, cinq profils de consommateur ont été développés<sup>17</sup>, comme l'indique le schéma ci-dessous.

---

<sup>17</sup> Les profils ont été élaborés afin de refléter la consommation sur le marché belge et de l'appliquer aux plans tarifaires à l'étranger. Une concertation a été menée avec les principaux opérateurs de téléphonie fixe sur le marché

50. Le profil 1 (consommation faible) peut être considéré comme le profil d'un ménage moyen et est donc représentatif pour une grande partie de la population. La population active téléphone en effet principalement durant les heures creuses. Il ressort des chiffres compilés par l'IBPT qu'un ménage moyen a téléphoné environ 194 minutes par mois en 2014. Le nombre de minutes défini dans ce profil s'élève à 95 minutes. Les profils 2 et 3 comptent 299 minutes. Les profils 4 et 5 sont très lourds (510 minutes) et ne s'appliquent qu'à une infime partie de la population.

| Profil 1 : Faible consommation (25 appels) |             |                 |                |                |          |
|--|-------------|-----------------|----------------|----------------|----------|
|  | Destination | Nombre d'appels | Heures pleines | Heures creuses | Week-end |
| 60%  | Fixe        | 15              | 40%            | 25%            | 35%      |
| 40%  | Mobile      | 10              | 55%            | 20%            | 25%      |

| Profil 2 : Consommation moyenne, heures creuses et week-end (70 appels) |             |                 |                |                |          |
|---|-------------|-----------------|----------------|----------------|----------|
|   | Destination | Nombre d'appels | Heures pleines | Heures creuses | Week-end |
| 75%   | Fixe        | 53              | 30%            | 30%            | 40%      |
| 25%   | Mobile      | 17              | 35%            | 25%            | 40%      |

| Profil 3 : Consommation moyenne, en journée durant la semaine (70 appels) |             |                 |                |                |          |
|---|-------------|-----------------|----------------|----------------|----------|
|   | Destination | Nombre d'appels | Heures pleines | Heures creuses | Week-end |
| 75%   | Fixe        | 53              | 60%            | 20%            | 20%      |
| 25%   | Mobile      | 17              | 60%            | 20%            | 20%      |

| Profil 4 : Consommation élevée, heures creuses et week-end (120 appels) |             |                 |                |                |          |
|---|-------------|-----------------|----------------|----------------|----------|
|   | Destination | Nombre d'appels | Heures pleines | Heures creuses | Week-end |
| 75%   | Fixe        | 90              | 30%            | 30%            | 40%      |
| 25%   | Mobile      | 30              | 35%            | 25%            | 40%      |

| Profil 5 : Consommation élevée, principalement en journée durant la semaine (120 appels) |             |                 |                |                |          |
|--|-------------|-----------------|----------------|----------------|----------|
|  | Destination | Nombre d'appels | Heures pleines | Heures creuses | Week-end |
| 75%  | Fixe        | 90              | 60%            | 20%            | 20%      |
| 25%  | Mobile      | 30              | 60%            | 20%            | 20%      |

Tableau 5 : Aperçu des profils de téléphonie fixe.

51. Ces profils ont été appliqués à tous les plans tarifaires compilés. Ensuite, l'on a examiné, par opérateur, quel plan tarifaire était le moins cher pour le profil en question. Seule l'offre la moins chère par opérateur pour un profil donné est incluse dans la comparaison des prix.

#### Choix des opérateurs de téléphonie fixe

52. Le schéma ci-dessous donne un aperçu des opérateurs et de leurs plans tarifaires pris en considération pour la téléphonie fixe. Au total, il s'agit de 12 opérateurs pour les six pays, dont 44 plans tarifaires ont été étudiés.

---

belge lors du choix de ces profils. Le choix de ces profils et de leurs paramètres a un impact important sur les résultats de la comparaison des niveaux de prix.

| Pays | Opérateur        | Plan Tarifaire   |
|------|------------------|--|
| BE   | Proximus         | Proximus Ligne Classic avec "Happy Time XL"<br>Proximus Ligne Classic<br>Proximus Ligne Classic avec "No Limit National"<br>Proximus Ligne Classic avec "Happy Time XL" et "No Limit National"   |
|      | Telenet          | Telenet Freephone Europe<br>Telenet Freephone Europe avec "Anytime"  |
|      | Numericable      | Numericable Téléphone Start<br>Numericable Téléphone Extra   |
| NL   | KPN              | KPN BelVrij Altijd<br>KPN BelBasis<br>KPN BelBudget<br>KPN BelVrij Avond & Weekend<br>KPN BelVrij Weekend  |
| UK   | BT               | BT Weekends<br>BT Evenings & Weekends<br>BT Anytime  |
|      | Sky              | Sky Talk Evenings & Weekends Extra<br>Sky Talk Anytime Extra<br>Sky Pay As You Talk  |
| FR   | Orange           | Orange Atout<br>Orange Abonnement Principal<br>Orange Optimale 30 min<br>Orange Optimale 2H<br>Orange Optimale 4H<br>Orange Optimale Illimité  |
|      | SFR              | SFR Ligne Fixe Abonnement Seul<br>SFR Ligne Fixe 2H<br>SFR Ligne Fixe 3H<br>SFR Ligne Fixe 5H<br>SFR Ligne Fixe Illimité<br>SFR Ligne Fixe Illimité avec 'Mobile Illimité'   |
| DE   | Deutsche Telekom | Deutsche Telekom Call Start<br>Deutsche Telekom Call Plus<br>Deutsche Telekom Call Basic<br>Deutsche Telekom Call Comfort<br>Deutsche Telekom Call Start avec 'Festnetz zum Mobil'<br>Deutsche Telekom Call Plus avec 'Festnetz zum Mobil'<br>Deutsche Telekom Call Basic avec 'Festnetz zum Mobil'<br>Deutsche Telekom Call Comfort avec 'Festnetz zum Mobil' |
| LU   | Numericable      | Numericable Téléphone Nationale Illimité<br>Numericable Téléphone Nationale Illimité avec 'National Mobile Illimité'   |
|      | Post             | Post Ligne Fixe<br>Post Ligne Fixe avec 'Forfait National Illimité'  |
|      | Orange           | Orange Fix Line Classic  |

Schéma 3 : Aperçu de tous les plans tarifaires de téléphonie fixe repris.

### 3.4 INTERNET HAUT DÉBIT

#### Calcul des coûts de l'Internet haut débit

53. Le coût d'un plan tarifaire pour l'Internet haut débit reprend les coûts mensuels récurrents suivants, si d'application :
- l'abonnement ;
  - la location de la ligne (soit le coût à payer par le consommateur pour pouvoir disposer d'une ligne téléphonique fixe ou haut débit, indépendamment de sa redevance d'abonnement) ;
  - la location de l'équipement ou son achat unique si l'achat est plus avantageux (l'équipement est amorti sur une période de 36 mois).
54. Les frais uniques, comme l'installation et l'activation, ne sont pas portés en compte. Les coûts supplémentaires engendrés par les services additionnels (options) ne sont pas davantage pris en considération. Si le client se voit toutefois proposer la possibilité d'obtenir, moyennant un supplément, une vitesse de téléchargement supérieure sur une base permanente, cela fait l'objet d'un plan tarifaire séparé inclus dans l'exercice de comparaison. La section Internet haut débit concerne uniquement les offres permettant l'accès à Internet. Si la location d'une ligne téléphonique fixe est nécessaire, mais qu'aucun arrangement spécifique n'est prévu en matière de téléphonie fixe (en d'autres termes, il n'est possible d'appeler qu'à des tarifs standards), le produit est toutefois considéré comme une offre haut débit *standalone*. Dans ce cas, l'attention n'est pas attirée sur la composante de téléphonie fixe dans l'offre commerciale.
55. L'Internet haut débit *standalone* est en train de perdre du terrain : les consommateurs choisissent de plus en plus souvent d'acheter différents produits télécoms dans une offre conjointe auprès d'un même opérateur (voir sujet 4 au chapitre 13). Par conséquent, tous les opérateurs Internet ne proposent plus une offre Internet *standalone* pure. Au vu de cette tendance, l'IBPT constate que l'offre isolée pour Internet est devenue moins pertinente dans le cadre de la présente étude, raison pour laquelle la section des offres *multiple play* a été étendue et développée plus avant.

#### Explication des catégories de produits Internet haut débit

56. Les offres Internet diffèrent non seulement en termes de prix, mais également en termes de vitesse, et donc, de qualité. Pour pouvoir comparer les offres Internet, celles-ci sont regroupées en fonction de la vitesse de téléchargement affichée<sup>18</sup>.
57. De plus, les offres Internet sont de plus en plus différenciées sur la base de caractéristiques qualitatives supplémentaires (par ex., un volume de données illimité, l'Internet mobile gratuit, la disponibilité de services interactifs, etc.). Même si des produits bénéficient d'une vitesse équivalente, ils peuvent encore être fortement différents en raison d'autres composantes. Cela complique particulièrement une comparaison objective reposant uniquement sur les vitesses de téléchargement.

---

<sup>18</sup> La vitesse affichée peut s'écarter de la vitesse réelle. La vitesse réelle dépend d'une série de facteurs comme le nombre d'utilisateurs se servant en même temps d'Internet ainsi que la distance jusqu'au central (voir sujet 2 au chapitre 13). La vitesse affichée peut être considérée comme la vitesse maximale pouvant être obtenue.

58. En ce qui concerne la répartition en catégories, l'IBPT a opté pour une approche dans le cadre de laquelle la différenciation se fait uniquement sur la base de la vitesse de téléchargement affichée<sup>19</sup>, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Par rapport à l'édition 2014, l'IBPT a réduit le nombre de catégories à 3 en réunissant les catégories 30 Mbps à 60 Mbps et 60 Mbps à 100 Mbps, étant donné que la catégorie caractérisée par une vitesse de téléchargement entre 60 et 100 Mbps fournit trop peu d'observations représentatives.

|                               |                              |
|-------------------------------|------------------------------|
| Catégorie 1 : Bas débit       | Vitesse < 30 Mbps            |
| Catégorie 2 : Haut débit      | 30 Mbps ≥ Vitesse < 100 Mbps |
| Catégorie 3 : Très haut débit | Vitesse ≥ 100 Mbps           |

*Tableau 6 : Aperçu des catégories de produits pour l'Internet haut débit.*

59. Si plusieurs plans tarifaires sont proposés dans une même catégorie de produits par un seul opérateur, la comparaison des pays se base uniquement sur le plan tarifaire le moins cher. Les plans tarifaires qui n'ont pas été retenus dans la comparaison de prix sont toutefois mentionnés dans l'aperçu de base. Ainsi, le lecteur peut se faire une idée de la différenciation qualitative des offres Internet dans le cadre d'une seule et même technologie utilisée<sup>20</sup>.

#### Sélection des opérateurs Internet haut débit

60. Le schéma ci-dessous donne un aperçu des opérateurs et des plans tarifaires qui ont été analysés pour l'Internet haut débit. Il s'agit au total de 15 opérateurs, proposant ensemble 35 plans tarifaires.
61. Tous les opérateurs n'ont pas une couverture géographique complète et se concentrent par exemple uniquement sur les zones urbaines, d'autres sur des régions bien déterminées. Les plans tarifaires ne sont donc pas toujours disponibles pour tous les habitants d'un pays donné.

<sup>19</sup> Les plans tarifaires français ont été repris dans cet exercice de comparaison sur la base de leur vitesse théorique, même si la vitesse habituelle est communiquée avec le plan tarifaire.

<sup>20</sup> Plusieurs opérateurs inclus dans le groupe de comparaison appliquent une vitesse (et donc une technologie) identique(s) pour toutes leurs offres. Les prix diffèrent toutefois en fonction de la limite de téléchargement ou d'avantages supplémentaires (par exemple, l'utilisation gratuite d'un service musical).

| Pays | Opérateur         | Plan Tarifaire  |
|------|-------------------|---|
| BE   | Proximus          | Proximus 'Internet Start' 50 6m<br>Proximus 'Internet Comfort' 70 6m<br>Proximus 'Internet Maxi' 70 6m  |
|      | Numericable       | Numericable 'Net 50 + internet mobile 100 Mb' 50 6m<br>Numericable 'Net 100 + internet mobile 250 Mb' 100 6m                                  |
|      | Telenet           | Telenet 'Basic Internet' 30 6m<br>Telenet 'Internet Fiber 100' 100 6m<br>Telenet 'Internet Fiber 200' 200 6m                                  |
|      | VOO               | VOO 'Toudoo' 50 6m<br>VOO 'Wahoo' 100 6m  |
|      | Scarlet           | Scarlet 'Scarlet Internet ADSL' 12 6m<br>Scarlet 'Scarlet Internet VDSL2' 30 6m   |
| NL   | KPN               | KPN 'Internet Instap' 20 12m<br>KPN 'Internet Standaard' 60 12m<br>KPN 'Internet 100' 100 12m   |
|      | Ziggo             | Ziggo 'Internet Complete' 120 12m<br>Ziggo 'Internet Max' 200 12m   |
|      | Virgin Media      | Virgin Media 'Up to 50Mb broadband' 50 12m<br>Virgin Media 'Up to 100Mb broadband' 100 12m<br>Virgin Media 'Up to 152Mb broadband' 152 12m    |
| FR   | Orange            | Orange 'Livebox Découverte ADSL' 15 1m<br>Orange 'Livebox Découverte VDSL' 50 1m  |
|      | SFR               | SFR 'Internet Seul ADSL' (zone non degroupée) 20 12m<br>SFR 'Internet Seul ADSL/VDSL' (zone degroupée) 20/70 12m                              |
| DE   | Kabel Deutschland | Kabel Deutschland 'Internet Kabel 25' 25 24m  |
|      | Unitymedia        | Unitymedia 'Internet START 10' 10 24m<br>Unitymedia 'Internet COMFORT 60' 60 24m<br>Unitymedia 'Internet PREMIUM 120' 120 24m                 |
| LU   | Numericable       | Numericable 'Numericable Fiber 50' 50 24m<br>Numericable 'Numericable Fiber 100' 100 24m<br>Numericable 'Numericable Fiber 200' 200 24m       |
|      | Orange            | Orange 'Orange ADSL Solo' 20 24m/12m  |
|      | POST              | POST 'POST LuxDSL/SpeedSurf Junior' 8 24m<br>POST 'POST LuxDSL/SpeedSurf Run' 12 24m<br>POST 'POST LuxDSL/SpeedSurf for Professionals' 20 24m |

Schéma 4 : Aperçu de tous les plans tarifaires Internet haut débit repris.

### 3.5 INTERNET MOBILE

#### Calcul des coûts pour l'Internet mobile

62. Dans le cadre de la détermination des coûts mensuels récurrents des plans tarifaires afférents à l'Internet mobile, il a été tenu compte des éléments suivants :
  - le tarif d'abonnement mensuel à payer ainsi que les données mobiles incluses.
63. L'exercice de comparaison porte sur les abonnements *postpaid* et les offres *prepaid* pour les ordinateurs portables et les tablettes (*SIM only*). Il n'a donc pas été tenu compte de la vente couplée, proposant des formules d'abonnement liées à la vente d'une tablette ou d'un ordinateur portable.
64. Les tarifs comprenant les données pour *smartphones*, SMS et voix inclus, sont repris dans la section de la téléphonie mobile.
65. Il a uniquement été tenu compte des limites de données *standalone* et non de l'offre de volume gratuit via Wi-Fi ou hotspots pour les clients qui possèdent déjà un abonnement haut débit. D'autres paramètres de qualité possibles, tels que la vitesse de téléchargement et la couverture du réseau (régionale ou nationale) n'ont pas non plus été pris en considération. Les éléments qualitatifs sont toutefois importants dans l'appréciation d'une formule d'abonnement. Voir sujet 5 au chapitre 13 pour plus d'informations à cet égard.
66. Les coûts uniques, tels que l'achat ou l'activation d'une carte SIM ou d'un *dongle* (pour un ordinateur portable) n'ont pas été pris en considération. Il a été fait abstraction des promotions offrant une réduction temporaire sur le tarif d'abonnement mensuel aux nouveaux clients. À l'étranger, le prix du plan tarifaire dépend parfois de la durée du contrat. En l'espèce, la durée de contrat la plus longue possible a été choisie.

#### Explication des catégories d'Internet mobile

67. Des catégories de produits ont été établies pour l'exercice de comparaison, sur la base du volume Internet mobile compris dans un plan tarifaire. Cela correspond à la méthodologie appliquée par l'OCDE dans son étude de comparaison. Pour harmoniser les catégories de produits par rapport aux produits belges, une contribution a été demandée au secteur.
68. Cette année, les catégories ont été revues à la hausse par rapport aux deux études de comparaison précédentes, étant donné que le volume de données mobiles compris dans les plans tarifaires a clairement augmenté par rapport à l'année passée. L'IBPT a ensuite établi les quatre catégories suivantes :

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| Catégorie 1 : Faible volume     | $500 \text{ MB} \leq \text{volume} < 1 \text{ GB}$ |
| Catégorie 2 : Volume moyen      | $1 \text{ GB} \leq \text{volume} < 2 \text{ GB}$   |
| Catégorie 3 : Volume élevé      | $2 \text{ GB} \leq \text{volume} < 5 \text{ GB}$   |
| Catégorie 4 : Volume très élevé | $5 \text{ GB} \leq \text{volume} < 10 \text{ GB}$  |

*Tableau 7 : Aperçu des catégories pour l'Internet mobile.*

69. Lorsqu'un opérateur applique plusieurs plans tarifaires dans une seule et même catégorie de produits, l'on a choisi le plan tarifaire le moins cher pour calculer la moyenne du pays. La partie hachurée représente le prix plafond disponible sur le marché lorsque tous les plans tarifaires (pas seulement le moins cher par opérateur) sont pris en compte dans une seule et même catégorie.

#### Choix des opérateurs Internet mobile

70. Les schémas ci-dessous donnent un aperçu des opérateurs et des plans tarifaires qui ont été analysés pour l'Internet mobile. Il s'agit au total de 21 opérateurs, proposant ensemble 84 plans tarifaires.

| BE                                  |                                 |                                      |                         |
|-------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|-------------------------|
| Proximus Mobile Internet Comfort    | Mobistar Internet Everywhere 15 | BASE Internet Anywhere 10            | Telenet King Surf       |
| Proximus Mobile Internet Favorite   | Mobistar Unlimited              | BASE Internet Anywhere 20            | Telenet Kong Surf       |
| Proximus Mobile Internet Pay & Surf |                                 | BASE Internet Anywhere 30            |                         |
| NL                                  |                                 |                                      |                         |
| KPN Mobiel Internet Basis (12m)     | T-Mobile 500MB (24m)            | Vodafone Instap (24m)                |                         |
| KPN Mobiel Internet Instap (12m)    | T-Mobile 1GB (24m)              | Vodafone Start (24m)                 |                         |
| KPN Mobiel Internet Standaard (12m) | T-Mobile 3GB (24m)              | Vodafone Basis (24m)                 |                         |
| KPN Mobiel Internet Premium (12m)   | T-Mobile 6GB (24m)              | Vodafone Extra (24m)                 |                         |
|                                     | T-Mobile 12GB (24m)             |                                      |                         |
| FR                                  |                                 |                                      |                         |
| Orange Let's Go 2Go (1m)            | SFR Partout 1Go (1m)            | Bouygues Internet 6Go (1m)           |                         |
| Orange Let's Go 8Go (1m)            | SFR Partout 5Go (1m)            | Bouygues Internet 16Go (1m)          |                         |
|                                     | SFR Partout 12Go (1m)           | Bouygues Internet 32Go (1m)          |                         |
| UK                                  |                                 |                                      |                         |
| EE Data 1GB (1m)                    | Vodafone Data 1GB (12m)         | Three Mobile Broadband 1GB (12m)     | O2 Data Sim 500MB (1m)  |
| EE Data 3GB (1m)                    | Vodafone Data 3GB (12m)         | Three Mobile Broadband 2GB (1m)      | O2 Data Sim 1GB (1m)    |
| EE Data 15GB (1m)                   | Vodafone Data 10GB (12m)        | Three Mobile Broadband 5GB (1m)      | O2 Data Sim 3GB (1m)    |
| EE Data 25GB (1m)                   |                                 | Three Mobile Broadband 5GB (12m)     | O2 Data Sim 5GB (1m)    |
|                                     |                                 | Three Mobile Broadband 15GB (1m)     | O2 Data Sim 10GB (1m)   |
|                                     |                                 | Three Mobile Broadband 15GB (12m)    | O2 Data Sim 500MB (12m) |
|                                     |                                 | Three Mobile Broadband 20GB (1m)     | O2 Data Sim 1GB (12m)   |
|                                     |                                 | Three Mobile Broadband 20GB (12m)    | O2 Data Sim 3GB (12m)   |
|                                     |                                 |                                      | O2 Data Sim 5GB (12m)   |
|                                     |                                 |                                      | O2 Data Sim 10GB (12m)  |
| DE                                  |                                 |                                      |                         |
| BASE Internet M Plus (24m)          | Vodafone DataGo S (24m)         | T-Mobile Data Comfort S (24m)        | O2 Surf Flat M (24m)    |
| BASE Internet L Plus (24m)          | Vodafone DataGo M (24m)         | T-Mobile Data Comfort M Eco (24m)    | O2 Surf Flat L (24m)    |
| BASE Internet XL Plus (24m)         | Vodafone DataGo L (24m)         | T-Mobile Data Comfort L Eco (24m)    | O2 Surf Flat XL (24m)   |
| BASE Internet XXL Plus (24m)        |                                 |                                      | O2 Surf Flat XXL (24m)  |
|                                     |                                 |                                      | O2 Surf S (1m)          |
| LU                                  |                                 |                                      |                         |
| Tango Internet Mobile S (1m)        | Post XXS (1m)                   | Orange Internet Everywhere M (12m)   |                         |
| Tango Internet Mobile M (1m)        | Post XS (1m)                    | Orange Internet Everywhere L (12m)   |                         |
| Tango Internet Mobile L (1m)        | Post S (1m)                     | Orange Internet Everywhere Unl (12m) |                         |
| Tango Internet Mobile XL (1m)       | Post M (1m)                     |                                      |                         |
|                                     | Post L (1m)                     |                                      |                         |
|                                     | Post XL (1m)                    |                                      |                         |

Schéma 5 : Aperçu de tous les plans tarifaires d'Internet mobile repris.

## 3.6 MULTIPLE PLAY

### Calcul des coûts du multiple play

71. En ce qui concerne les plans tarifaires *multiple play*, seules les combinaisons de services suivantes sont traitées, le haut débit étant considéré comme la composante centrale.
- *dual play* (haut débit et téléphonie fixe) ;
  - *dual play* (haut débit et télévision) ;
  - *triple play* (haut débit, télévision et téléphonie fixe) ;
  - *quadruple play*. Il concerne les offres où le haut débit, la télévision, la téléphonie fixe et la téléphonie mobile sont achetées auprès du même opérateur et généralement regroupées sur une seule facture. Dans certains cas, l'opérateur présente la composante de téléphonie mobile dans l'offre « tout en un » comme une option grâce à laquelle le client peut ajouter, au choix, un ou plusieurs abonnements de téléphonie mobile, généralement avec une réduction du prix de l'abonnement de téléphonie mobile (*standalone*). Si la téléphonie mobile est proposée indépendamment de l'offre conjointe sans réduction pour les clients existants, elle est couplée à une offre *triple play* et également présentée comme une offre *quadruple play*<sup>21</sup>.
72. Les catégories des plans tarifaires *multiple play* ont été établies suivant la méthodologie utilisée pour les offres haut débit, telle que décrite dans la section ci-dessus.
73. D'autres combinaisons de services (par ex. haut débit & téléphonie mobile ou télévision & téléphonie fixe) ne font pas partie de cette étude.
74. Le coût des plans tarifaires comprend les coûts mensuels récurrents suivants, si d'application :
- la redevance d'abonnement ;
  - la location de la ligne (soit le coût à payer par le consommateur pour pouvoir disposer d'une ligne téléphonique fixe ou haut débit, indépendamment de sa redevance d'abonnement) ;
  - la location de l'équipement (par ex. modem et/ou décodeur) ou son achat unique si l'achat est plus avantageux (l'équipement est amorti sur une période de 36 mois) ;
  - pour les offres *dual play* (haut débit avec téléphonie fixe) et *triple play* (haut débit, télévision et téléphonie fixe), des frais supplémentaires sont également portés en compte pour les minutes d'appel n'étant pas comprises dans l'abonnement *multiple play* (ainsi que, le cas échéant, les frais liés à l'établissement de la connexion). Les coûts de la composante de téléphonie fixe sont déterminés sur la base de 25 et 70 appels, ce qui correspond respectivement aux profils de téléphonie fixe 1 et 2 (voir section 3.3). Dans cette édition, nous tenons compte des offres conjointes de téléphonie fixe en option (par exemple, « appels illimités vers des appareils mobiles au niveau national pour 5 euros par mois »), qui peuvent être achetées pour compléter

---

<sup>21</sup> Dans le cadre de la présente étude, une offre conjointe ne doit donc pas nécessairement comporter une composante de réduction. Cela constitue une différence par rapport à la définition utilisée par la Commission européenne.

l'arrangement de base, si cela représente un avantage économique pour le consommateur ;

- pour les offres *quadruple play*, le coût d'une composante de téléphonie mobile comportant au minimum 100 minutes d'appel et 500 MB est porté en compte (si celle-ci n'est pas comprise dans l'offre conjointe)<sup>22</sup>. Le plan tarifaire le moins cher qui répond à ces paramètres est donc sélectionné pour le calcul des coûts de l'offre conjointe. Si les 100 minutes d'appel et les 500 MB de données mobiles sont déjà compris dans le pack *quadruple play*, aucun coût supplémentaire n'est compté pour le mobile.

### Choix des opérateurs multiple play

75. En ce qui concerne le choix des opérateurs pour le *multiple play*, nous renvoyons aux critères et remarques relatives à l'Internet haut débit. Les schémas ci-dessous donnent un aperçu des opérateurs et des plans tarifaires qui ont été analysés pour le *multiple play*. Il s'agit au total de 25 opérateurs, proposant ensemble 248 plans tarifaires *multiple play*.

#### Dual play (haut débit et télévision)

| Pays | Opérateur | Plan Tarifaire   |
|------|-----------|--|
| BE   | Telenet   | Telenet 'Internet & TV' 30 6m  |
|      | VOO       | VOO 'Pack DUO Toudoo' 50 6m<br>VOO 'Pack DUO Wahoo' 100 6m<br>VOO 'Pack DUO Tadoo' 150 6m  |
|      | Proximus  | Proximus 'Pack Internet + TV Start' 50 6m<br>Proximus 'Pack Internet + TV Comfort' 70 6m<br>Proximus 'Pack Internet + TV Maxi' 70 6m |
| NL   | Ziggo     | Ziggo 'Connect & Play Start' 40 12m<br>Ziggo 'Connect & Play Complete' 120 12m<br>Ziggo 'Connect & Play Max' 200 12m                 |

Schéma 6 : aperçu de tous les plans tarifaires dual play (haut débit et télévision) repris.

<sup>22</sup> Ces paramètres ont été choisis parce qu'ils correspondent, grosso modo, à la consommation moyenne de minutes d'appel et de données en Belgique. Il n'a pas été tenu compte des SMS afin de ne pas compliquer inutilement les calculs.

Dual play (haut débit avec téléphonie fixe)

| Pays | Opérateur         | Plan Tarifaire   |
|------|-------------------|--|
| BE   | VOO               | VOO 'Pack DUO NET TEL' 50 6m   |
|      | Scarlet           | Scarlet 'Scarlet Internet & Téléphonie' 30 6m  |
|      | Proximus          | Proximus 'Pack Internet + Telephony Start' 50 6m<br>Proximus 'Pack Internet + Telephony Comfort' 70 6m<br>Proximus 'Pack Internet + Telephony Maxi' 70 6m  |
| DE   | 1&1               | 1&1 'DSL Basic' 16 24m<br>1&1 'DSL 16' 16 1m<br>1&1 'DSL 50' 50 1m<br>1&1 'DSL 100' 100 1m   |
|      | Deutsche Telekom  | Deutsche Telekom 'MagentaZuhause S' 16 24m<br>Deutsche Telekom 'MagentaZuhause M' 50 24m<br>Deutsche Telekom 'MagentaZuhause L' 100 24m  |
|      | Vodafone          | Vodafone 'Internet DSL 6 mit Telefonanschluss' 6 24m<br>Vodafone 'Internet & Phone DSL 16' 16 24m<br>Vodafone 'Internet & Phone DSL 25' 25 24m<br>Vodafone 'Internet & Phone DSL 50' 50 24m<br>Vodafone 'Internet & Phone DSL 100' 100 24m   |
|      | Unitymedia        | Unitymedia '2play START 20' 20 24m<br>Unitymedia '2play COMFORT 120' 100 24m<br>Unitymedia '2play PREMIUM 200' 200 24m   |
|      | Kabel Deutschland | Kabel Deutschland 'Internet & Phone 10 avec Telefonanschluss' 10 24m<br>Kabel Deutschland 'Internet & Phone 10 avec Festnetz-Flatrate' 10 24m<br>Kabel Deutschland 'Internet & Phone 25' 25 24m<br>Kabel Deutschland 'Internet & Phone 50' 50 24m<br>Kabel Deutschland 'Internet & Phone 100' 100 24m<br>Kabel Deutschland 'Internet & Phone 200' 200 24m  |
| FR   | Free              | Free 'Freebox Crystal ADSL' 15 1m<br>Free 'Freebox Révolution ADSL/VDSL (Zone Dégroucée)' 15/50 1m<br>Free 'Freebox Révolution Fibre (Zone Fibrée)' 600/1000 1m  |
|      | SFR               | SFR 'Box de SFR ADSL' (zone non dégroupée) 20 12m<br>SFR 'Box de SFR ADSL/VDSL' (zone dégroupée) 20/70 12m   |
| UK   | BT                | BT 'Broadband + Weekend Calls' 17 12m<br>BT 'Unlimited Broadband + Weekend Calls' 17 12m<br>BT 'BT Infinity 1 + Weekend Calls' 38 12m<br>BT 'Unlimited BT Infinity 1 + Weekend Calls' 38 12m<br>BT 'Unlimited BT Infinity 2 + Evening & Weekend Calls' 76 12m  |
|      | Sky               | Sky 'Broadband Unlimited & Pay As You Talk' 17 12m<br>Sky 'Broadband Unlimited & Talk Evenings & WE' 17 12m<br>Sky 'Fibre & Pay As You Talk' 38 12m<br>Sky 'Fibre & Talk Evenings & WE' 38 12m<br>Sky 'Fibre Unlimited & Pay As You Talk' 38 12m<br>Sky 'Fibre Unlimited & Talk Evenings & WE' 38 12m<br>Sky 'Fibre Unlimited Pro & Pay As You Talk' 76 12m<br>Sky 'Fibre Unlimited Pro & Talk Evenings & WE' 76 12m |
|      | Talktalk          | TalkTalk 'Simply Broadband' 17 18m<br>TalkTalk 'Fibre Broadband' 38 18m  |
|      | Virgin Media      | Virgin Media 'Up to 100Mb broadband + phone' 100 18m<br>Virgin Media 'Up to 152Mb broadband + phone' 152 18m<br>Virgin Media 'Up to 50Mb broadband + phone' 50 18m   |
| LU   | Orange            | Orange 'Orange Surf Medium' 20 24m/12m<br>Orange 'Orange Surf Large' 30 24m/12m<br>Orange 'Orange Surf Speed' 100 24m/12m<br>Orange 'Orange Surf High Speed' 200 24m/12m   |
|      | POST              | POST 'POST LuxFibre S' 30 24m<br>POST 'POST LuxFibre M' 100 24m<br>POST 'POST LuxFibre L' 200 24m<br>POST 'POST LuxFibre XL' 1000 24m  |
|      | LOL               | LOL 'LOL Cable 10' 10 24m<br>LOL 'LOL DSL 24' 24 24m<br>LOL 'LOL Cable 30' 30 24m<br>LOL 'LOL Fiber 30' 30 24m<br>LOL 'Cable 60' 60 24m<br>LOL 'LOL Fiber 100' 100 24m<br>LOL 'Cable 120' 120 24m<br>LOL 'LOL Fiber 200' 200 24m   |

Schéma 7 : aperçu de tous les plans tarifaires dual play (haut débit et téléphonie fixe) repris.

Triple play (haut débit avec télévision et téléphonie fixe)

| Pays | Opérateur                | Plan Tarifaire   |
|------|--------------------------|--|
| BE   | <b>Numericable</b>       | Numericable 'Triple Play Extra' 100 6m<br>Numericable 'Triple Play Max' 200 6m<br>Numericable 'Triple Play Start' 50 6m  |
|      | <b>Telenet</b>           | Telenet 'Whop' 100 6m<br>Telenet 'Whoppa' 200 6m   |
|      | <b>VOO</b>               | VOO 'Pack TRIO Toudoo' 50 6m<br>VOO 'Pack TRIO Wahoo' 100 6m<br>VOO 'Pack TRIO Ta too' 150 6m  |
|      | <b>Scarlet</b>           | Scarlet 'Scarlet Trio' 30 6m   |
|      | <b>Proximus</b>          | Proximus 'Pack Internet + TV + Telephony Start' 50 6m<br>Proximus 'Pack Internet + TV + Telephony Comfort' 70 6m<br>Proximus 'Pack Internet + TV + Telephony Maxi' 70 6m   |
| DE   | <b>Deutsche Telekom</b>  | Deutsche Telekom 'MagentaZuhause S Entertain' 16 24m<br>Deutsche Telekom 'MagentaZuhause M Entertain' 50 24m<br>Deutsche Telekom 'MagentaZuhause L Entertain' 100 24m  |
|      | <b>Vodafone</b>          | Vodafone 'Internet, Phone & TV DSL 16' 16 24m<br>Vodafone 'Internet, Phone & TV DSL 25' 25 24m<br>Vodafone 'Internet, Phone & TV DSL 50' 50 24m<br>Vodafone 'Internet, Phone & TV DSL 100' 100 24m   |
|      | <b>Unitymedia</b>        | Unitymedia '3play START 60' 60 24m<br>Unitymedia '3play COMFORT 120' 120 24m<br>Unitymedia '3play PREMIUM 200' 200 24m   |
|      | <b>Kabel Deutschland</b> | Kabel Deutschland 'Basis HD 25' 25 24m<br>Kabel Deutschland 'Komfort HD 50' 50 24m<br>Kabel Deutschland 'Komfort HD 100' 100 24m<br>Kabel Deutschland 'Komfort Vielfalt HD 100' 100 24m<br>Kabel Deutschland 'Komfort Vielfalt HD 200' 200 24m   |
| FR   | <b>Free</b>              | Free 'Freebox Mini 4K ADSL/VDSL2 (Zone Dégroucée)' 15/50 1m<br>Free 'Freebox Révolution ADSL/VDSL (Zone Dégroucée) + Freebox TV' 15/50 1m<br>Free 'Freebox Mini 4K Fibre (Zone Fibrée)' 600/1000 1m<br>Free 'Freebox Révolution Fibre (Zone Fibrée) + Freebox TV' 600/1000 1m                              |
|      | <b>Orange</b>            | Orange 'Livebox Jet Fibre' 500 1m<br>Orange 'Livebox Play Fibre' 200 1m<br>Orange 'Livebox Zen Fibre' 100 1m<br>Orange 'Livebox Zen sur ligne fixe Orange ADSL/VDSL2' 15 1m<br>Orange 'Livebox Play sur ligne fixe Orange ADSL/VDSL2' 15 1m<br>Orange 'Livebox Jet sur ligne fixe Orange ADSL/VDSL2' 15 1m |
|      | <b>SFR</b>               | SFR 'Box Starter de SFR ADSL (zone non dégroupée) 6,6/20 12m<br>SFR 'Box Starter de SFR ADSL/VDSL (zone dégroupée) 20/70 12m<br>SFR '(Box) Fibre Starter de SFR' 100 12m<br>SFR '(Box) Fibre Power de SFR' 100 12m<br>SFR '(Box) Fibre Power+ de SFR' 400 12m<br>SFR '(Box) Fibre Power+ de SFR' 800 12m   |

| Pays | Opérateur              | Plan Tarifaire   |
|------|------------------------|--|
| NL   | <b>KPN</b>             | KPN 'Alles-in-1 Thuis Instap Glasvezelpakket Plus' 500 12m<br>KPN 'Alles-in-1 Thuis Instap Glasvezelpakket' 100 12m<br>KPN 'Alles-in-1 Thuis Premium Glasvezelpakket Plus' 500 12m<br>KPN 'Alles-in-1 Thuis Premium Glasvezelpakket' 100 12m<br>KPN 'Alles-in-1 Thuis Standaard Glasvezelpakket Plus' 500 12m<br>KPN 'Alles-in-1 Thuis Standaard Glasvezelpakket' 100 12m<br>KPN 'Alles-in-1 Thuis Instap' 20 12m<br>KPN 'Alles-in-1 Thuis Standaard' 60 12m<br>KPN 'Alles-in-1 Thuis Premium' 60 12m<br>KPN 'Alles-in-1 Thuis Instap' 100 12m<br>KPN 'Alles-in-1 Thuis Standaard' 100 12m<br>KPN 'Alles-in-1 Thuis Premium' 100 12m |
|      | <b>Ziggo</b>           | Ziggo 'Connect & Play Start' 40 12m<br>Ziggo 'Connect & Play Complete' 120 12m<br>Ziggo 'Connect & Play Max' 200 12m   |
| UK   | <b>BT</b>              | BT 'Starter + Unlimited Broadband + Weekend Calls' 17 12m<br>BT 'Starter + BT Infinity 1 + Weekend Calls' 38 12m<br>BT 'Starter + Unlimited BT Infinity 1 + Weekend Calls' 38 12m  |
|      | <b>Sky</b>             | Sky 'Broadband Unlimited & Pay As You Talk & The Original Bundle' 17 12m<br>Sky 'Broadband Unlimited & Talk Evenings & WE & The Original Bundle' 17 12m<br>Sky 'Fibre & Pay As You Talk & The Original Bundle' 38 12m<br>Sky 'Fibre & Talk Evenings & WE & The Original Bundle' 38 12m<br>Sky 'Fibre Unlimited & Pay As You Talk & The Original Bundle' 38 12m<br>Sky 'Fibre Unlimited & Talk Evenings & WE & The Original Bundle' 38 12m<br>Sky 'Fibre Unlimited Pro & Pay As You Talk & The Original Bundle' 76 12m<br>Sky 'Fibre Unlimited Pro & Talk Evenings & WE & The Original Bundle' 76 12m                                 |
|      | <b>Talktalk</b>        | TalkTalk 'Essentials TV (TV, Broadband and Calls)' 17 18m<br>TalkTalk 'Plus TV (TV, Broadband and Calls)' 17 18m<br>TalkTalk 'Essentials TV (TV, Broadband and Calls) with Fibre Medium' 38 18m<br>TalkTalk 'Plus TV (TV, Broadband and Calls) with Fibre Medium' 38 18m   |
|      | <b>Virgin Media</b>    | Virgin Media 'Big Bang' 100 18m<br>Virgin Media 'Big Daddy' 152 18m<br>Virgin Media 'Big Easy' 50 18m<br>Virgin Media 'Big Kahuna' 152 18m   |
| LU   | <b>Numericable</b>     | Numericable 'Numericable Pack Trio Fiber 200' 200 24m  |
|      | <b>POST</b>            | POST 'POST LuxFibre S + PostTV' 30 24m<br>POST 'POST LuxFibre M + Post TV' 100 24m<br>POST 'POST LuxFibre L + PostTV' 200 24m<br>POST 'POST LuxFibre XL + PostTV' 1000 24m   |
|      | <b>LOL</b>             | LOL 'LOL DSL 24 + LOL TV' 24 24m<br>LOL 'LOL Fiber 30 + LOL TV' 30 24m<br>LOL 'LOL Fiber 100 + LOL TV' 100 24m<br>LOL 'LOL Fiber 200 + LOL TV' 200 24m   |
|      | <b>Eltrona Telecom</b> | Eltrona Telecom 'Eltrona TRIO 10 MB' 10 24m<br>Eltrona Telecom 'Eltrona TRIO 60 MB' 60 24m<br>Eltrona Telecom 'Eltrona TRIO 120 MB' 120 24m<br>Eltrona Telecom 'Eltrona TRIO 240 MB' 240 24m   |

*Schéma 8 : aperçu de tous les plans tarifaires triple play repris.*

Quadruple play (haut débit avec télévision et téléphonies fixe et mobile)

| Pays     | Opérateur   | Plan Tarifaire   |  |  |
|----------|---|--|--|--|
| BE       | Numericable   | Numericable 'Triple Play Extra & Mobile Extra' 100 6m  |  |  |
|          |   | Numericable 'Triple Play Max & Mobile Extra' 200 6m  |  |  |
|          |   | Numericable 'Pack Extra 4' 100 6m  |  |  |
|          |   | Numericable 'Pack Max 4' 200 6m  |  |  |
|          | Telenet   | Telenet 'Whop & King' 100 6m<br>Telenet 'Whoppa & King' 200 6m   |  |  |
|          | VOO   | VOO 'Pack TRIO Toudou & Toudou' 50 6m<br>VOO 'Pack TRIO Wahou & Toudou' 10 6m<br>VOO 'Pack TRIO Tatoo & Toudou' 150 6m   |  |  |
| Scarlet  | Scarlet 'Scarlet Trio & Hot' 30 6m  |  |  |  |
| Proximus | Proximus 'Pack Internet + TV + Telephony + Mobile (Smart+ 15) Comfort' 70 6m<br>Proximus 'Pack Internet + TV + Telephony + Mobile (Smart+ 25) Start' 50 6m<br>Proximus 'Pack Internet + TV + Telephony + Mobile (Smart+ 15) Maxi' 70 6m |  |  |  |
| DE       | 1&1   | 1&1 'DSL 50 & Basic' 50 24m<br>1&1 'DSL 100 & Basic' 100 24m   |  |  |
|          |   | Deutsche Telekom 'MagentaZuhause S Entertain + MagentaMobil S' 16 24m<br>Deutsche Telekom 'MagentaZuhause M Entertain + MagentaMobil S' 50 24m<br>Deutsche Telekom 'MagentaZuhause L Entertain + MagentaMobil S' 100 24m   |  |  |
|          | Vodafone  | Vodafone 'Internet, Phone & TV DSL 16 + Smart L' 16 24m<br>Vodafone 'Internet, Phone & TV DSL 25 + Smart L' 25 24m<br>Vodafone 'Internet, Phone & TV DSL 50 + Smart L' 50 24m<br>Vodafone 'Internet, Phone & TV DSL 100 + Smart L' 100 24m   |  |  |
|          | Unitymedia  | Unitymedia '3play START 60 & Mobil Flat All Net + Surf' 60 24m<br>Unitymedia '3play COMFORT 120 & Mobil Flat All Net + Surf' 120 24m<br>Unitymedia '3play PREMIUM 200 & Mobil Flat All Net + Surf' 200 24m   |  |  |
|          | Free  | Free 'Freebox Mini 4K ADSL/VDSL2 (Zone Dégrouperée) + Forfait Mobile €15,99' 15/50 1m<br>Free 'Freebox Mini 4K Fibre (Zone Fibrée) + Forfait Mobile €15,99' 600/1000 1m<br>Free 'Freebox Révolution ADSL/VDSL (Zone Dégrouperée) + Freebox TV + Forfait Mobile €15,99' 15 1m<br>Free 'Freebox Révolution Fibre (Zone Fibrée) + Freebox TV + Forfait Mobile €15,99' 600/1000 1m |  |  |
| FR       | Orange  | Orange 'Open Zen ADSL/VDSL2' 15 12m<br>Orange 'Open Play ADSL/VDSL2' 15 12m<br>Orange 'Open Jet ADSL/VDSL2' 15 12m<br>Orange 'Open Zen Fibre' 100 12m<br>Orange 'Open Play Fibre' 200 12m<br>Orange 'Open Jet Fibre' 500 12m   |  |  |
|          |   | SFR  | SFR '(Box) Fibre Starter de SFR & Starter 2H+1GO' 100 12m<br>SFR '(Box) Fibre Power de SFR & Starter 2H+1GO' 200 12m<br>SFR '(Box) Fibre Power+ de SFR & Starter 2H+1GO' 400 12m<br>SFR '(Box) Fibre Power+ de SFR & Starter 2H+1GO' 800 12m   |  |
|          |   | Free   | Free 'Freebox Mini 4K ADSL/VDSL2 (Zone Dégrouperée) + Forfait Mobile €15,99' 15/50 1m<br>Free 'Freebox Mini 4K Fibre (Zone Fibrée) + Forfait Mobile €15,99' 600/1000 1m<br>Free 'Freebox Révolution ADSL/VDSL (Zone Dégrouperée) + Freebox TV + Forfait Mobile €15,99' 15 1m<br>Free 'Freebox Révolution Fibre (Zone Fibrée) + Freebox TV + Forfait Mobile €15,99' 600/1000 1m   |  |
| NL       |   | KPN  | KPN 'Alles-in-1 Thuis Instap & Mobiel Basis' 20 12m<br>KPN 'Alles-in-1 Thuis Standaard & Mobiel Basis' 60 12m<br>KPN 'Alles-in-1 Thuis Premium & Mobiel basis' 60 12m<br>KPN 'Alles-in-1 Thuis Instap & Mobiel Basis' 100 12m<br>KPN 'Alles-in-1 Thuis Standaard & Mobiel Basis' 100 12m<br>KPN 'Alles-in-1 Thuis Premium & Mobiel Basis' 100 12m<br>KPN 'Alles-in-1 Thuis Instap Glasvezelpakket & Mobiel Basis' 100 12m<br>KPN 'Alles-in-1 Thuis Standaard Glasvezelpakket & Mobiel Basis' 100 12m<br>KPN 'Alles-in-1 Thuis Premium Glasvezelpakket & Mobiel Basis' 100 12m<br>KPN 'Alles-in-1 Thuis Instap Glasvezelpakket Plus & Mobiel Basis' 500 12m<br>KPN 'Alles-in-1 Thuis Standaard Glasvezelpakket Plus & Mobiel Basis' 500 12m<br>KPN 'Alles-in-1 Thuis Premium Glasvezelpakket Plus & Mobiel Basis' 500 12m |  |
|          |   |  | Ziggo  | Ziggo 'Connect & Play Start & Ruim' 40 12m<br>Ziggo 'Connect & Play Complete & Ruim' 120 12m<br>Ziggo 'Connect & Play Max & Ruim' 200 12m  |
| UK       | BT  |  | BT 'Starter + Unlimited Broadband + Weekend Calls + BT Mobile 500 MB Plan' 17 12m<br>BT 'Starter + Unlimited BT Infinity 1 + Weekend Calls + BT Mobile 500 MP Plan' 38 12m<br>BT 'Starter + BT Infinity 1 + Weekend Calls + BT Mobile 500 MB Plan' 38 12m  |  |
|          |   |  | TalkTalk   | TalkTalk 'Essentials TV (TV, Broadband and Calls) & Mobile Plan 400/Unl/500' 17 18m<br>TalkTalk 'Plus TV (TV, Broadband and Calls) & Free SIM + data boost' 17 18m<br>TalkTalk 'Essentials TV (TV, Broadband and Calls) with Fibre Medium & Mobile Plan 400/Unl/500' 38 18m<br>TalkTalk 'Plus TV (TV, Broadband and Calls) with Fibre Medium & Free SIM + data boost' 38 18m |
|          | Virgin Media  |  | Virgin Media 'Big Bang + Mobile SIM' 100 18m<br>Virgin Media 'Big Daddy + Mobile SIM' 152 18m<br>Virgin Media 'Big Easy + Mobile SIM' 50 18m<br>Virgin Media 'Big Kahuna + Mobile SIM' 152 18m   |  |
| LU       | Orange  |  | Orange 'Open TV Large avec Elo' 60 24m<br>Orange 'Open TV Speed avec Elo' 120 24m<br>Orange 'Open TV High Speed avec Elo' 240 24m  |  |
|          |   |  | POST   | POST 'POST LuxFibre S + PostTV + Anrufe/SMS S & mobiles Internet XS' 30 24m<br>POST 'POST LuxFibre M + PostTV + Anrufe/SMS S & mobiles Internet XS' 100 24m<br>POST 'POST LuxFibre L + PostTV + Anrufe/SMS S & mobiles Internet XS' 200 24m<br>POST 'POST LuxFibre XL + PostTV + Anrufe/SMS S & mobiles Internet XS' 1000 24m  |
|          |   |  | LOL  | LOL 'LOL DSL 24 + LOL TV + LOL Mobile Home' 24 24m<br>LOL 'LOL Fiber 30 + LOL TV + LOL Mobile Home' 30 24m<br>LOL 'LOL Fiber 100 + LOL TV + LOL Mobile Home' 100 24m<br>LOL 'LOL Fiber 200 + LOL TV + LOL Mobile Home' 200 24m   |
|          | Eltrona Telecom   |  | Eltrona Telecom 'Eltrona TRIO 10 MB & Mobile Home' 10 24m<br>Eltrona Telecom 'Eltrona TRIO 60 MB & Mobile Home' 60 24m<br>Eltrona Telecom 'Eltrona TRIO 120 MB & Mobile Home' 120 24m<br>Eltrona Telecom 'Eltrona TRIO 240 MB & Mobile Home' 240 24m   |  |
|          |   |  | Tango  | Tango 'Tango Complet Tango Blue 30 Mbps + Tango TV Primo + Tango Smart M' 30 24m<br>Tango 'Tango Complet Tango Blue 100 Mbps + Tango TV Primo + Tango Smart M' 100 24m<br>Tango 'Tango Complet Tango Blue 200 Mbps + Tango TV Primo + Tango Smart M' 200 24m   |

Schéma 9 : aperçu de tous les plans tarifaires quadruple play repris.

### 3.7 LIMITES ET QUESTIONS PRIORITAIRES GÉNÉRALES

76. Les produits de télécommunications ne sont pratiquement jamais identiques. Bien qu'ils puissent être regroupés selon certaines propriétés, ils différeront toujours au niveau des services additionnels et/ou d'autres caractéristiques. Il est donc malaisé de tirer des conclusions sur des différences de prix objectivement observables. S'il ressort de la comparaison des prix que le prix d'un produit donné A est plus avantageux que celui d'un autre produit B, cela ne signifie pas automatiquement que le produit B est moins avantageux pour tous les clients. Le produit B peut être plus avantageux pour un groupe de consommateurs donné, parce que les éléments qualitatifs (par ex. Wi-Fi gratuit, chaînes de télévision supplémentaires...) peuvent également présenter un certain intérêt (économique) pour l'utilisateur final. Dans cet exercice de comparaison des prix, il est toutefois fait abstraction de ces aspects qualitatifs.
77. L'étude est confrontée à certaines limites en raison des choix méthodologiques opérés afin de pouvoir comparer tous les plans tarifaires des différents pays :
- 77.1. **Représentativité** : lors du choix des opérateurs, l'IBPT s'est efforcé d'obtenir la meilleure représentativité possible des marchés étudiés. Les opérateurs pris en considération dans cette étude représentent ensemble au moins 80% du marché global<sup>23</sup> pour une certaine catégorie de produits dans un pays déterminé. L'IBPT estime que ce choix reflète le mieux le niveau général des prix des produits les plus prisés. Il n'empêche que des produits peuvent être proposés à des prix plus compétitifs dans un pays, par exemple par des petits opérateurs ou des *resellers*. En outre, nous considérons une part de marché commune de 30% par produit et par pays comme une exigence de validité minimale pour être intégré aux résultats. La « règle des 30% » a été appliquée dans le cadre de cette étude sur divers segments haut débit et *multiplay*.
- 77.2. **Consommateur rationnel** : nous partons du principe que l'utilisateur final opte pour l'offre la moins chère auprès d'un opérateur donné, en fonction de sa consommation téléphonique ou Internet. En d'autres termes, l'hypothèse privilégiée est un choix rationnel du consommateur final, qui a une vue d'ensemble de la structure tarifaire et choisit le produit qui est le plus avantageux par rapport à sa consommation. Cela suppose une grande transparence des tarifs, une prise de conscience de la part des consommateurs et une volonté de comparer les prix. Dans la pratique, les consommateurs ne sont souvent pas disposés à fournir les efforts nécessaires pour déterminer quel est, pour eux, le produit télécoms le plus intéressant.
- 77.3. **Différences dans la structure tarifaire** : en raison des structures tarifaires souvent divergentes dans les différents pays, il est nécessaire de faire des choix relatifs aux coûts à prendre en considération. Il arrive en effet que certains coûts imputés dans un pays soient inexistant dans un autre pays. D'autre part, il est également très difficile de vérifier l'importance qu'un utilisateur final d'un pays donné accorde aux services impliquant un coût supplémentaire. Dès lors, l'IBPT

---

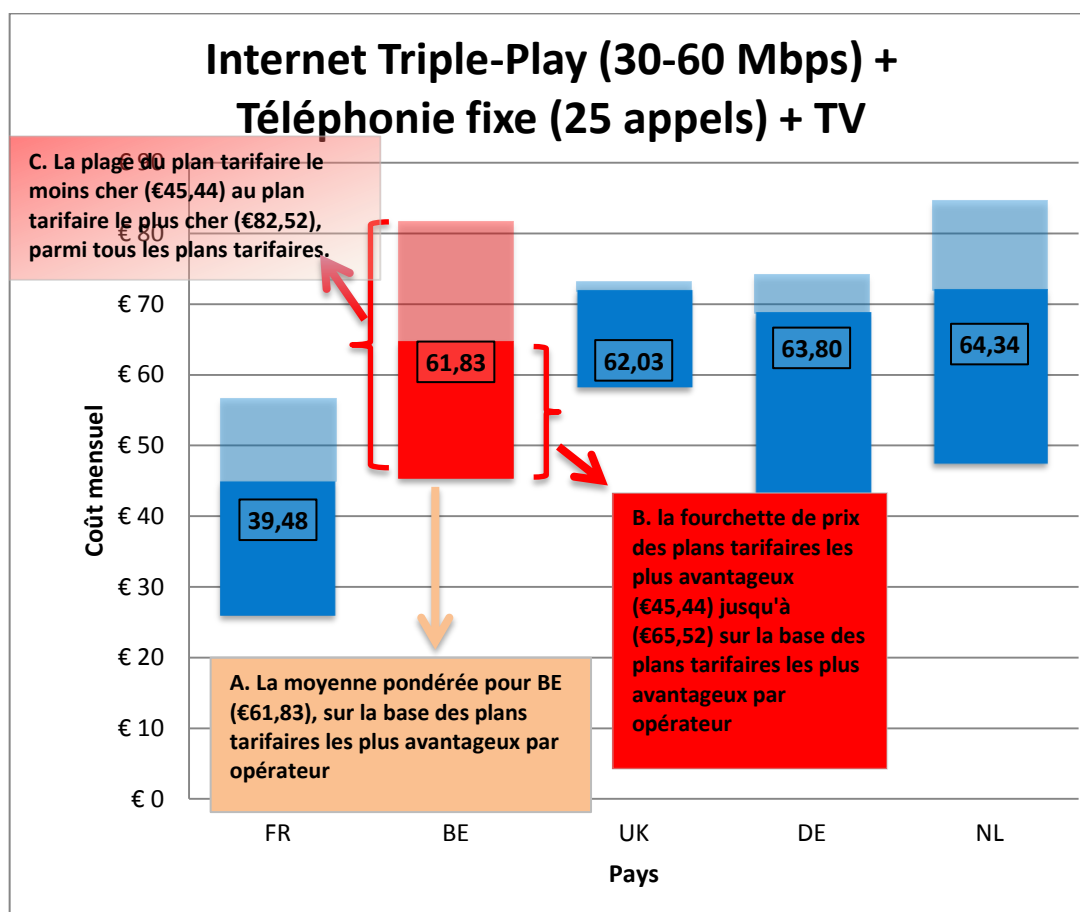
<sup>23</sup> Une dérogation à cette « règle des 80% » est possible si les prestataires (restants) d'un produit *standalone* dans un pays donné représentent moins de 80% de part de marché. C'est notamment le cas de la téléphonie fixe dans tous les pays voisins.

- a décidé d'utiliser une image réaliste des frais mensuels récurrents pour l'utilisateur final, bien que celle-ci ne soit certainement pas complète.
- 77.4. **Plans tarifaires commercialisés** : pour des raisons méthodologiques, seuls les plans tarifaires commercialisés en août 2015 sur le site Internet des opérateurs ont été repris dans cette étude. Outre ces plans tarifaires, il existe encore toute une gamme « d'anciens » plans tarifaires, qui ne sont plus commercialisés, mais qui sont toutefois encore achetés par les clients. Ces anciens plans tarifaires sont souvent plus chers.
- 77.5. **Couverture nationale** : certains services repris dans cet exercice de comparaison ne sont pas disponibles à l'échelle nationale. Certains opérateurs n'ont en effet qu'une couverture territoriale partielle (couverture régionale, couverture communale, couverture locale...). C'est surtout l'Internet haut débit ultrarapide qui est concentré autour des grandes villes dans certains pays.
- 77.6. **Durée du contrat** : la durée du contrat influence le niveau des prix par pays. Dans les pays voisins, la durée minimale d'un contrat est typiquement d'un ou deux ans. Le prix mensuel pour un plan tarifaire d'une durée de contrat de deux ans est généralement inférieur au prix qu'un consommateur paierait s'il s'engageait pour un an. En Belgique, après seulement six mois, le consommateur a déjà le droit de résilier son contrat unilatéralement sans devoir payer d'indemnité de résiliation, comme prévu dans la loi télécoms du 13 juin 2005. Dans les pays voisins de la Belgique, la durée minimale d'un contrat est typiquement d'un ou deux ans. En réalité, les opérateurs belges sont donc défavorisés dans cet exercice de comparaison. Ce constat est d'application à tous les segments de la présente étude (téléphonie mobile, téléphonie fixe, haut débit et offres conjointes).
78. Il convient de tenir compte des limitations décrites ci-dessus lors de l'interprétation des résultats obtenus. Bien qu'une comparaison des prix, telle que celle présentée dans cette étude, puisse donner une image globale du niveau des prix en Belgique par rapport à celui des pays voisins, il est impossible d'effectuer une étude comparative des tarifs de télécommunications donnant une image complète et incontestable du niveau des prix dans les différents pays. De plus, l'IBPT fait remarquer que la présente étude reflète une analyse statique du niveau des prix. Cela implique que l'étude a porté, pendant une période déterminée (août 2015), sur les plans tarifaires qui étaient disponibles à ce moment-là auprès des opérateurs. Étant donné que ces plans tarifaires sont susceptibles de faire l'objet de diverses modifications (tant en ce qui concerne le niveau de prix que d'autres caractéristiques), il est possible que les opérateurs étudiés proposent d'autres plans tarifaires et/ou prix après la période de l'enquête.
79. Outre cette étude de l'IBPT, il existe encore d'autres études de prix internationales, réalisées par la Commission européenne et l'OCDE, mais aussi par des bureaux de consultance ou des périodiques. Bien que les études de prix disponibles appliquent grosso modo la même méthodologie pour comparer les prix de télécoms entre eux, l'objectif de toutes les études diffère. Par conséquent, les résultats des études peuvent diverger les uns par rapport aux autres. Plusieurs éléments ont un impact sur la mesure et la comparaison du niveau de prix des produits télécoms – et résultent par conséquent sur un classement différent des résultats :

- la période de compilation des tarifs ;
  - l'échantillon d'opérateurs sélectionnés ;
  - l'échantillon de plans tarifaires sélectionnés ;
  - le profil utilisateur appliqué pour la comparaison des plans tarifaires ;
  - les frais (uniques et/ou récurrents) également portés en compte.
80. Bien qu'individuellement, chaque étude reflète une tendance donnée, il est impossible d'esquisser une image globale et incontestable du niveau de prix réparti sur les pays. Il est donc important d'interpréter les résultats en faisant preuve d'une certaine prudence. En l'absence d'une base de comparaison absolue, une étude de prix ne peut qu'esquisser une image générale de la différence de prix entre pays.
81. Outre la présente étude de prix internationale, l'IBPT publie régulièrement un document donnant un aperçu de tous les plans tarifaires belges, classés en fonction des prix. Comme la comparaison nationale des prix concerne un plus grand échantillon d'opérateurs, le document est plus adapté à une comparaison des opérateurs que la présente étude de prix internationale.
82. Un consommateur peut facilement vérifier lui-même quel plan tarifaire convient le mieux à sa consommation en introduisant son profil de consommation dans le simulateur tarifaire de l'IBPT : [www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be).

### 3.8 PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

83. Pour les téléphonies mobile et fixe, un schéma représente, par pays et par profil d'utilisateur, la moyenne pondérée des plans tarifaires les plus avantageux par opérateur (pondération en fonction de la part de marché de l'opérateur en question pour le produit donné).
84. Pour l'Internet haut débit, les offres conjointes et les données mobiles, les pays sont également comparés sur la base de la moyenne pondérée (A), par catégorie, sur la base des plans tarifaires les plus avantageux par opérateur. Le graphique donne aussi des informations sur la fourchette de prix des plans tarifaires les plus avantageux par opérateur (B), ainsi que sur la fourchette de prix de l'ensemble des plans tarifaires (C). Nous illustrons cela à l'aide d'observations concernant le type de produits *triple play*/la catégorie de produits n°2 (débit moyen). La pondération se fait en fonction de la part de marché de l'opérateur concerné sur le marché haut débit.



| Plan tarifaire  | Prix    | Partie de prix moyenne pondérée BE? |
|---|---------|-------------------------------------|
| Scarlet "Scarlet Trio" 30 6m                            | € 45,44 | Oui                                 |
| SNOW "Triple Play" 30 6m                                | € 45,70 |                                     |
| Numericable "Triple Play Start" 50 6m                   | € 55,00 |                                     |
| VOO "Pack TRIO Un Peu" 35 6m                            | € 57,45 |                                     |
| Belgacom "Pack Internet + TV + Telephony Start" 30 6m   | € 65,52 |                                     |
| VOO "Pack TRIO Beaucoup" 45 6m                          | € 67,45 | Non                                 |
| Belgacom "Pack Internet + TV + Telephony Comfort" 30 6m | € 70,52 |                                     |
| VOO "Pack TRIO Passionément" 55 6m                      | € 75,95 |                                     |
| Belgacom "Pack Internet + TV + Telephony Maxi" 30 6m    | € 82,52 |                                     |

Schéma 10 : Exemple de représentation des résultats pour Internet et les offres conjointes (exemple basé sur les observations dans le cadre de l'étude de prix édition 2014).

85. À la fin de chaque section, les résultats sont synthétisés et le positionnement des plans tarifaires belges est représenté par un graphique. Ce schéma situe les tarifs les plus avantageux des opérateurs belges repris dans l'exercice de comparaison par rapport aux tarifs les plus avantageux étudiés dans les pays voisins. La flèche noire – qui indique par profil/catégorie la fourchette de prix de tous les tarifs compilés – relie le tarif minimum (point inférieur de la flèche) au tarif maximum (point supérieur de la flèche). Chaque carreau rouge représente un niveau de prix observé d'une offre belge. Plus les carreaux rouges sont situés bas sur la flèche verticale, plus le prix des offres belges est intéressant par rapport aux pays voisins. Dans certains cas, les carreaux rouges sont fortement éparpillés sur la flèche : il est alors plus difficile de tirer une conclusion unanime quant aux tarifs belges.

## 4 TÉLÉPHONIE MOBILE (POSTPAID)

### 4.1 PROFIL 1 : TRÈS PETIT APPELANT (SANS DONNÉES)

| Profil 1 : Très petit appelant (sans données) : 60 minutes d'appel, 50 SMS, pas de données |         |                   |                |                |               |     |         |
|--|---------|-------------------|----------------|----------------|---------------|-----|---------|
|  |         | Nombre de minutes | Heures pleines | Heures creuses | Week-end      | SMS | Données |
| Destination  |         |                   | 25%            | 40%            | 35%           | 50  | -       |
| 60%  | On-net  | 36 min            | 9 min          | 14 min         | 13 min        |     |         |
| 40%  | Off-net | 24 min            | 6 min          | 10 min         | 8 min         |     |         |
| <b>Total</b>   |         | <b>60 min</b>     | <b>15 min</b>  | <b>24 min</b>  | <b>21 min</b> |     |         |

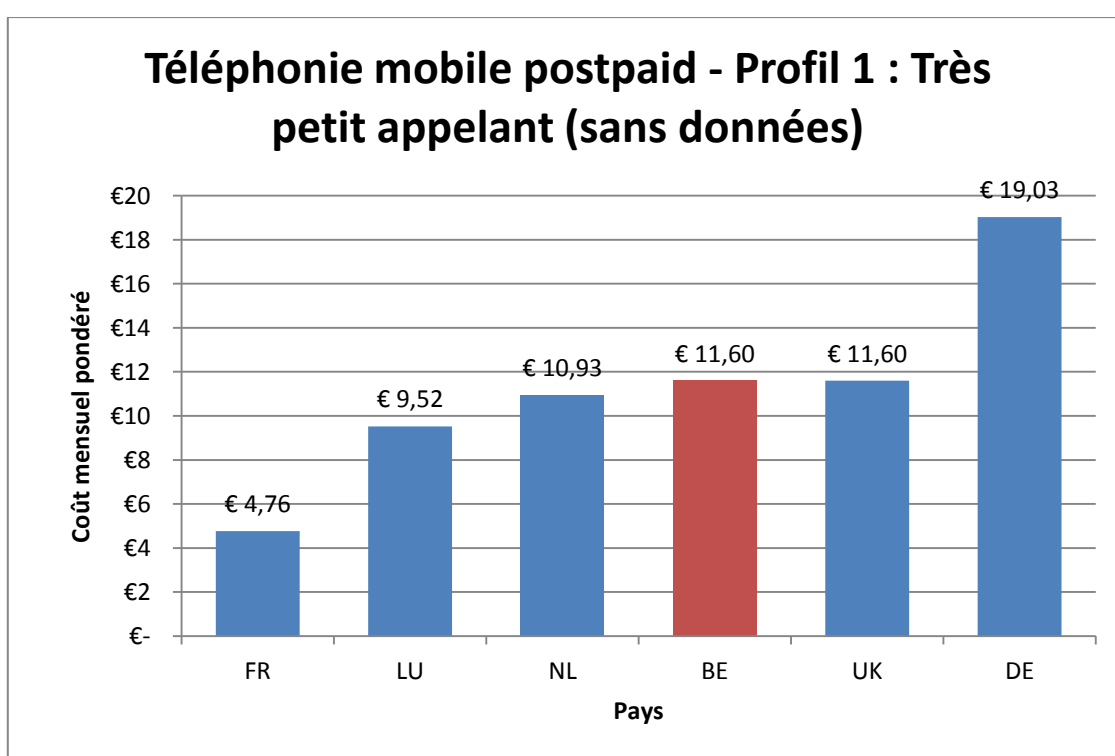


Schéma 11 : Moyenne pondérée par pays profil 1 de téléphonie mobile postpaid (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2015, prix TVA incl. EUR PPP).

## 4.2 PROFIL 2 : APPELANT MOYEN (SANS DONNÉES)

| Profil 2 : Appelant moyen (sans données) : 120 minutes d'appel, 100 SMS, pas de données |         |                   |                |                |               |     |         |
|---|---------|-------------------|----------------|----------------|---------------|-----|---------|
|   |         | Nombre de minutes | Heures pleines | Heures creuses | Week-end      | SMS | Données |
| Destination   |         |                   | 25%            | 40%            | 35%           | 100 | -       |
| 60%   | On-net  | 72 min            | 18 min         | 29 min         | 25 min        |     |         |
| 40%   | Off-net | 48 min            | 12 min         | 19 min         | 17 min        |     |         |
| <b>Total</b>  |         | <b>120 min</b>    | <b>30 min</b>  | <b>48 min</b>  | <b>42 min</b> |     |         |

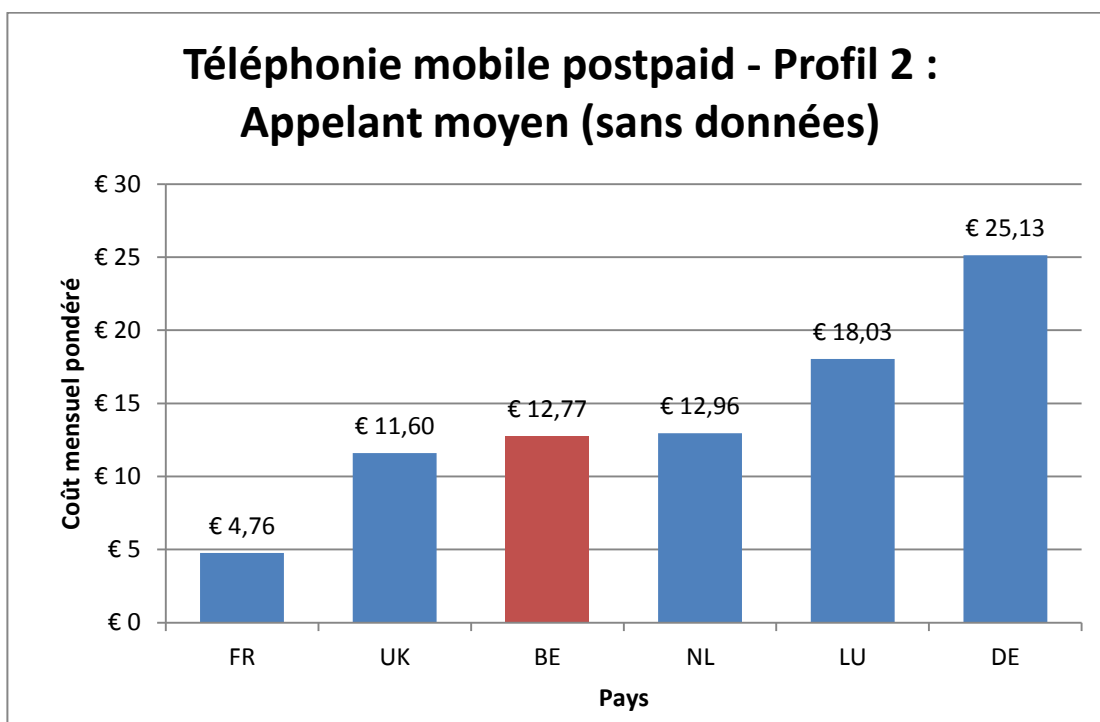


Schéma 12 : Moyenne pondérée par pays profil 2 de téléphonie mobile postpaid (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2015, prix TVA incl. EUR PPP).

### 4.3 PROFIL 3 : PETIT APPELANT, PEU DE DONNÉES

| Profil 3 : Petit appelant, peu de données : 100 minutes d'appel, 100 SMS, 50 MB de données |         |                   |                |                |               |     |         |
|--|---------|-------------------|----------------|----------------|---------------|-----|---------|
|  |         | Nombre de minutes | Heures pleines | Heures creuses | Week-end      | SMS | Données |
| Destination  |         |                   | 25%            | 40%            | 35%           | 100 | 50 MB   |
| 60%  | On-net  | 60 min            | 6 min          | 36 min         | 18 min        |     |         |
| 40%  | Off-net | 40 min            | 4 min          | 24 min         | 12 min        |     |         |
| <b>Total</b>   |         | <b>100 min</b>    | <b>10 min</b>  | <b>60 min</b>  | <b>30 min</b> |     |         |

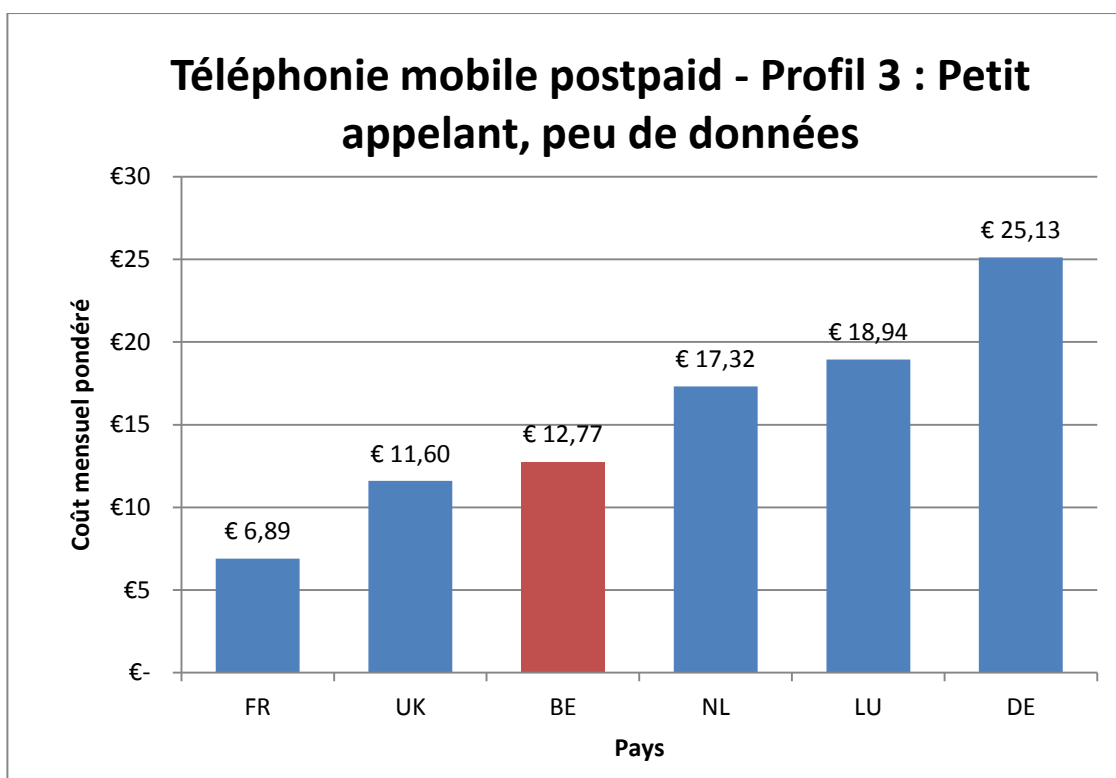


Schéma 13 : Moyenne pondérée par pays profil 3 de téléphonie mobile postpaid (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2015, prix TVA incl. EUR PPP).

#### 4.4 PROFIL 4 : APPELANT MOYEN, QUANTITÉ MOYENNE DE DONNÉES

| Profil 4 : Appelant moyen, quantité moyenne de données : 120 minutes d'appel, 200 SMS, 200 MB de données |         |                   |                |                |               |     |         |
|--|---------|-------------------|----------------|----------------|---------------|-----|---------|
|  |         | Nombre de minutes | Heures pleines | Heures creuses | Week-end      | SMS | Données |
| Destination  |         |                   | 25%            | 40%            | 35%           | 200 | 200 MB  |
| 60%  | On-net  | 72 min            | 18 min         | 29 min         | 25 min        |     |         |
| 40%  | Off-net | 48 min            | 12 min         | 19 min         | 17 min        |     |         |
| <b>Total</b>   |         | <b>120 min</b>    | <b>30 min</b>  | <b>48 min</b>  | <b>42 min</b> |     |         |

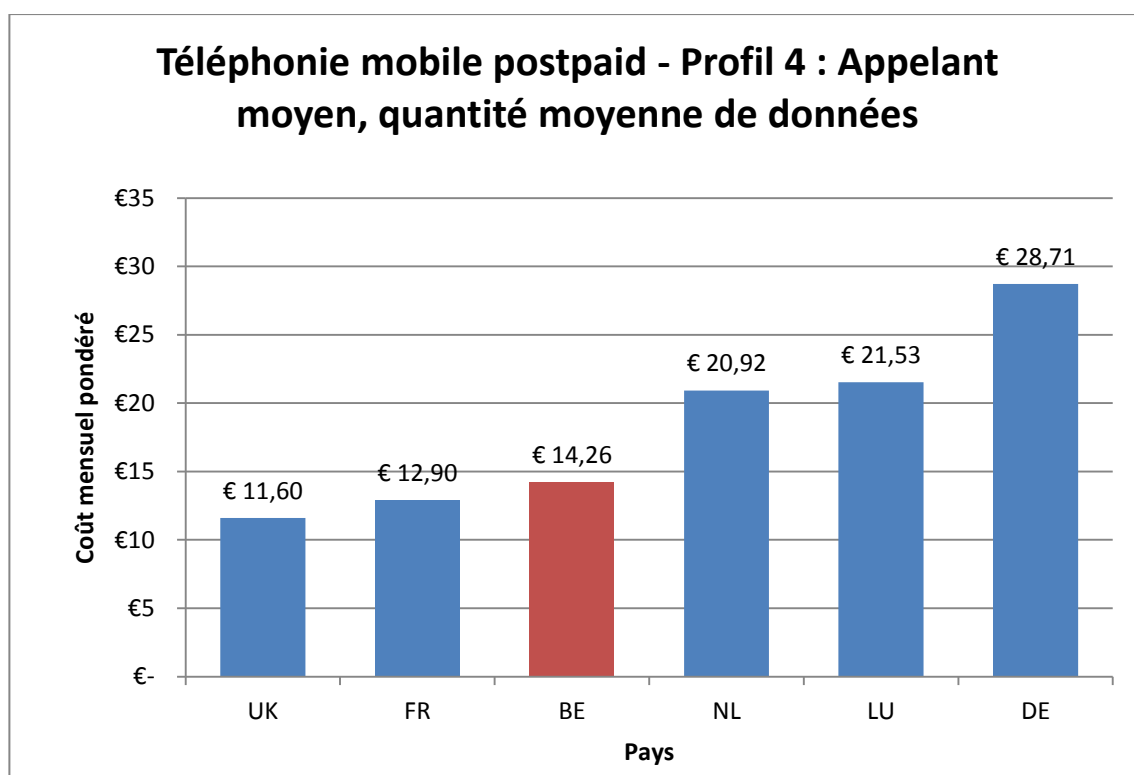


Schéma 14 : Moyenne pondérée par pays profil 4 de téléphonie mobile postpaid (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2015, prix TVA incl. EUR PPP).

#### 4.5 PROFIL 5 : GROS APPELANT, QUANTITÉ DE DONNÉES ÉLEVÉE

| Profil 5 : Gros appelant, quantité de données élevée : 300 minutes d'appel, SMS illimités, 1 GB de données |         |                   |                |                |                |          |         |
|--|---------|-------------------|----------------|----------------|----------------|----------|---------|
|  |         | Nombre de minutes | Heures pleines | Heures creuses | Week-end       | SMS      | Données |
| Destination  |         |                   | 25%            | 40%            | 35%            | Illimité | 1 GB    |
| 60%  | On-net  | 180 min           | 45 min         | 72 min         | 63 min         |          |         |
| 40%  | Off-net | 120 min           | 30 min         | 48 min         | 42 min         |          |         |
| <b>Total</b>   |         | <b>300 min</b>    | <b>75 min</b>  | <b>120 min</b> | <b>105 min</b> |          |         |

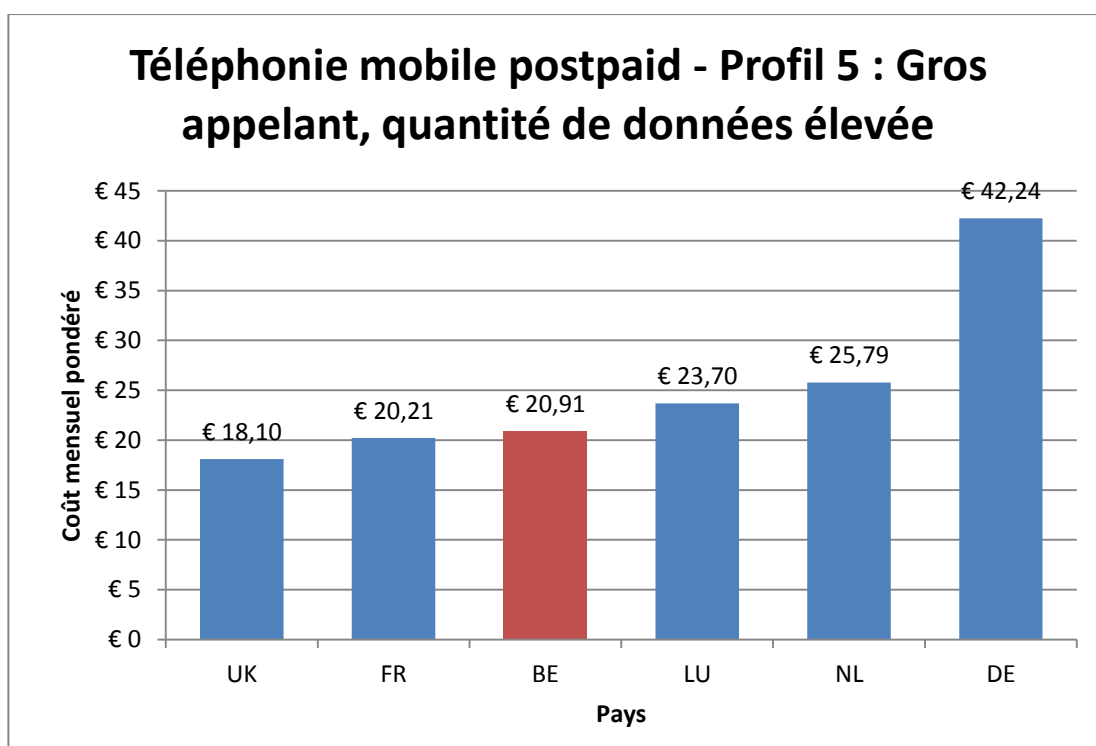


Schéma 15 : Moyenne pondérée par pays profil 5 de téléphonie mobile postpaid (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2015, prix TVA incl. EUR PPP).

#### 4.6 PROFIL 6 : APPELANT INTENSIF, CONSOMMATION INTENSIVE DE DONNÉES

| Profil 6 : Appelant intensif, consommation intensive de données : 400 minutes d'appel, SMS illimités, 2 GB de données |         |                   |                |                |                |          |         |
|---|---------|-------------------|----------------|----------------|----------------|----------|---------|
|   |         | Nombre de minutes | Heures pleines | Heures creuses | Week-end       | SMS      | Données |
| Destination   |         |                   | 10%            | 60%            | 30%            | Illimité | 2 GB    |
| 60%   | On-net  | 240 min           | 24 min         | 144 min        | 72 min         |          |         |
| 40%   | Off-net | 160 min           | 16 min         | 96 min         | 48 min         |          |         |
| <b>Total</b>  |         | <b>400 min</b>    | <b>40 min</b>  | <b>240 min</b> | <b>120 min</b> |          |         |

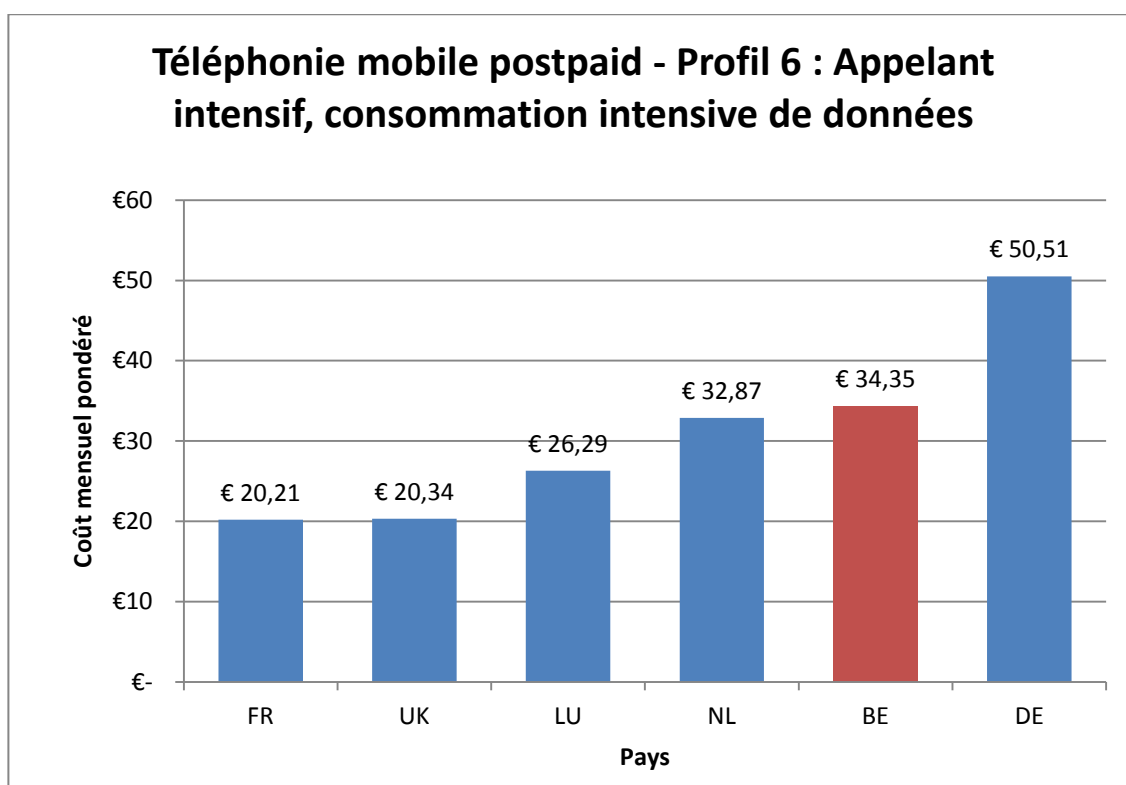


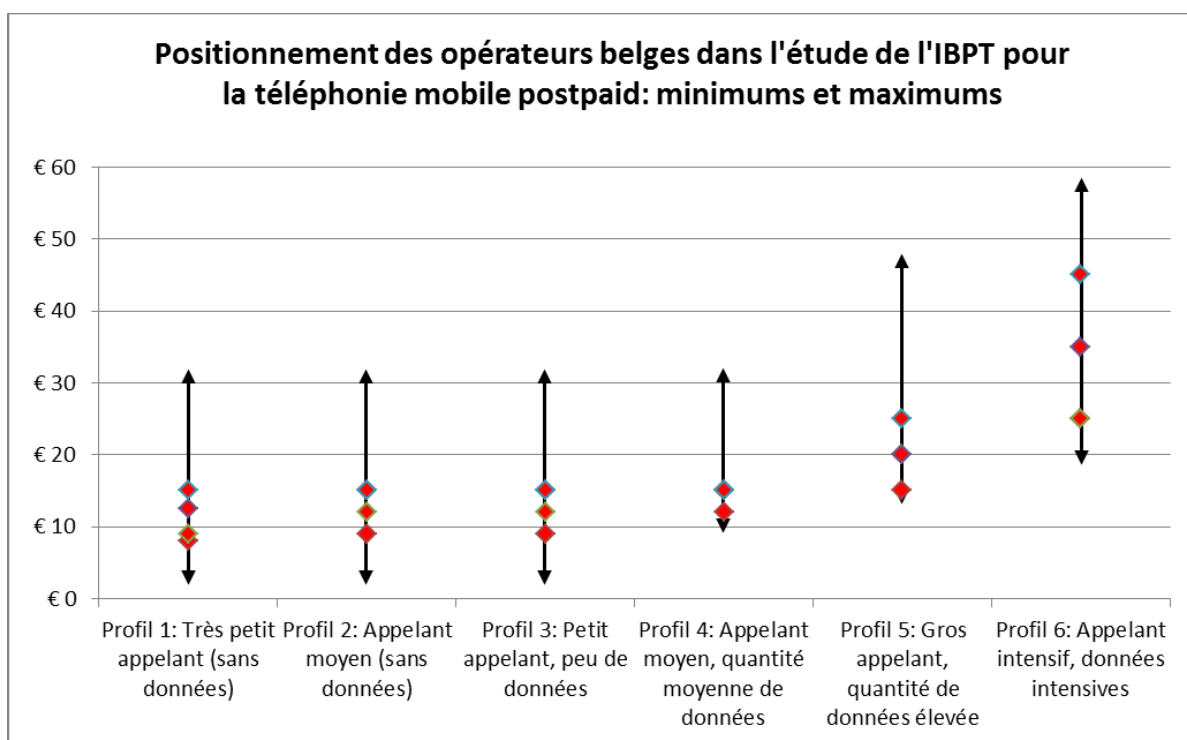
Schéma 16 : Moyenne pondérée par pays profil 6 de téléphonie mobile postpaid (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2015, prix TVA incl. EUR PPP).

#### 4.7 SYNTHÈSE DES RÉSULTATS POUR LA TÉLÉPHONIE MOBILE *POSTPAID*

86. En ce qui concerne la téléphonie mobile *postpaid*, un consommateur belge paiera en général moins en France et au Royaume-Uni. L'utilisation du téléphone mobile est plus chère aux Pays-Bas et bien plus chère en Allemagne (pour presque tous les profils). Les résultats de la Belgique sont moyens pour tous les profils, avec une troisième place. Cette constatation s'inscrit dans la lignée des résultats enregistrés les années précédentes. Pour trois des six profils utilisateurs, le classement des pays reste dès lors stable.
87. Les plans tarifaires plutôt orientés vers une faible consommation, sans données mobiles, sont très avantageux en France. Pour ces profils utilisateurs, la différence de prix entre la Belgique, les Pays-Bas et le Royaume-Uni reste très faible. Les plans tarifaires incluant beaucoup de données et beaucoup de minutes d'appel les plus avantageux sont ceux du Royaume-Uni. Pour ces profils utilisateurs, la différence entre la Belgique et la France reste minime (sauf en ce qui concerne le profil 6, le plus intensif).
88. Le Luxembourg, nouveau venu, est considérablement plus cher que la Belgique pour quatre des six profils utilisateurs. Pour les profils 1 et 6, le Luxembourg est toutefois moins cher. Il convient de remarquer que les plans tarifaires des opérateurs luxembourgeois comprennent souvent également des minutes d'itinérance (ainsi que des données) et des minutes d'appels internationaux, points dont cette étude ne tient pas compte. Ce forfait supplémentaire de minutes pouvant être utilisées pour passer des appels depuis/vers l'étranger est une donnée relativement typique au Luxembourg, vu la petite superficie du pays.
89. L'IBPT souligne le fait que le profil 4 (appelant moyen, quantité moyenne de données) se rapproche le plus de l'utilisation typique d'un consommateur belge, comme le montrent nos statistiques. La Belgique obtient d'assez bons résultats pour ce profil et se classe troisième, avec une différence de prix relativement faible avec la France et le Royaume-Uni. En ce qui concerne le profil 6 (consommation intensive), la Belgique finit cinquième du classement, seule l'Allemagne est plus chère. Ce profil de consommation correspond le mieux aux plans tarifaires *unlimited* qui offrent un nombre illimité de minutes d'appel, y compris de nombreuses données mobiles (au moins 2 GB). Par rapport à l'an dernier, nous constatons que le niveau de prix pour ce profil a baissé de minimum cinq euros dans tous les pays. En Belgique, une baisse de prix est également notée bien qu'elle soit moins prononcée.
90. Sur la base du schéma ci-dessous, nous remarquons que les plans tarifaires belges se situent grosso modo dans le bas de la flèche verticale, sauf en ce qui concerne le profil 6. La différence de prix avec les pays voisins est souvent négligeable ; seule l'Allemagne est significativement plus chère.
91. Le niveau de prix de la téléphonie mobile en Belgique a diminué de manière significative entre 2012 et 2013. Bien que les prix aient également baissé dans les quatre pays voisins, la position relative de la Belgique s'est améliorée en 2013 par rapport à ses voisins. Cette

année, la Belgique (tout comme l'année dernière) conserve sa « position moyenne ». Le niveau des prix est resté stable comparé à l'année dernière.

92. Seuls les tarifs *SIM only* ont été étudiés dans cet exercice de comparaison. La grande majorité des utilisateurs de GSM belges ont un abonnement *SIM only* ; dans les pays voisins, la vente couplée est toutefois plus courante. Cela peut avoir pour conséquence que les plans tarifaires sélectionnés à l'étranger soient moins représentatifs.
93. Dans les pays voisins de la Belgique, la durée de contrat minimale est typiquement d'un ou deux ans, alors qu'en Belgique, la durée de contrat effective maximale ne dépasse pas les six mois. Cette différence de durée a généralement un impact sur le niveau de prix moyen observé, ce qui désavantage peut-être la Belgique dans le cadre de cette comparaison.
94. L'étude tient compte uniquement des plans tarifaires commercialisés durant la période de mois d'août. Le marché étant très dynamique, il est bien possible que le niveau de prix ait changé entre-temps. En réalité, nous pouvons observer que les consommateurs disposent souvent d'un plan tarifaire inadapté à leurs besoins ou aux dernières évolutions de prix.



*Schéma 17 : Aperçu des prix minimum et maximum observés dans les six pays, par profil, téléphonie mobile postpaid (Source : propres calculs, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2015, prix TVA incl., EUR PPP).*

## 5 TÉLÉPHONIE MOBILE (PREPAID)

### 5.1 PROFIL 1 : PETIT APPELANT (SANS DONNÉES)

| Profil 1 : Petit appelant (sans données) : 50 minutes d'appel, 100 SMS |         |                   |                   |                   |                   |     |         |
|--|---------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----|---------|
|  |         | Nombre de minutes | Heures pleines    | Heures creuses    | Week-end          | SMS | Données |
| Destination  |         |                   | 40%               | 30%               | 30%               | 100 | -       |
| 65%  | On-net  | 33 minutes        | 13 minutes        | 10 minutes        | 10 minutes        |     |         |
| 35%  | Off-net | 17 minutes        | 7 minutes         | 5 minutes         | 5 minutes         |     |         |
| <b>Total</b>   |         | <b>50 minutes</b> | <b>20 minutes</b> | <b>15 minutes</b> | <b>15 minutes</b> |     |         |

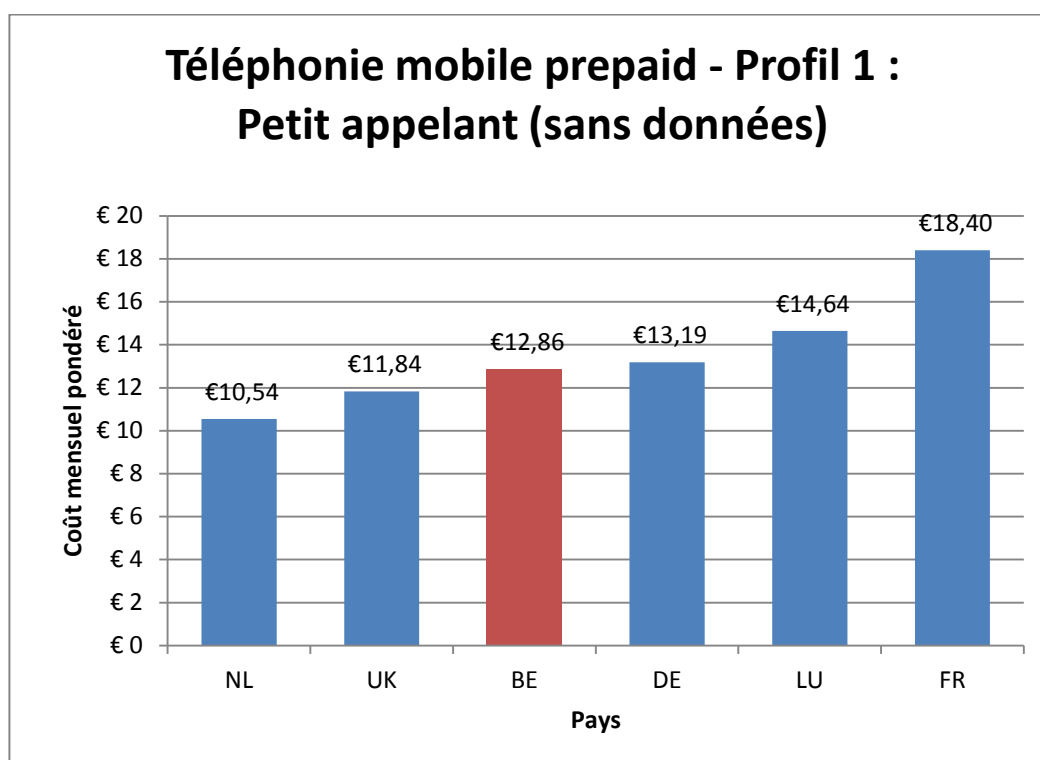


Schéma 18 : Moyenne pondérée par pays profil 1 de téléphonie mobile prepaid (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2015, prix TVA incl. EUR PPP).

## 5.2 PROFIL 2 : GROS APPELANT (SANS DONNÉES)

| Profil 2 : Gros appelant (sans données) : 100 minutes d'appel, 150 SMS |         |                    |                   |                   |                   |     |         |
|--|---------|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----|---------|
|  |         | Nombre de minutes  | Heures pleines    | Heures creuses    | Week-end          | SMS | Données |
| Destination  |         |                    | 40%               | 30%               | 30%               | 150 | -       |
| 65%  | On-net  | 65 minutes         | 26 minutes        | 20 minutes        | 20 minutes        |     |         |
| 35%  | Off-net | 35 minutes         | 14 minutes        | 10 minutes        | 10 minutes        |     |         |
| <b>Total</b>   |         | <b>100 minutes</b> | <b>40 minutes</b> | <b>30 minutes</b> | <b>30 minutes</b> |     |         |

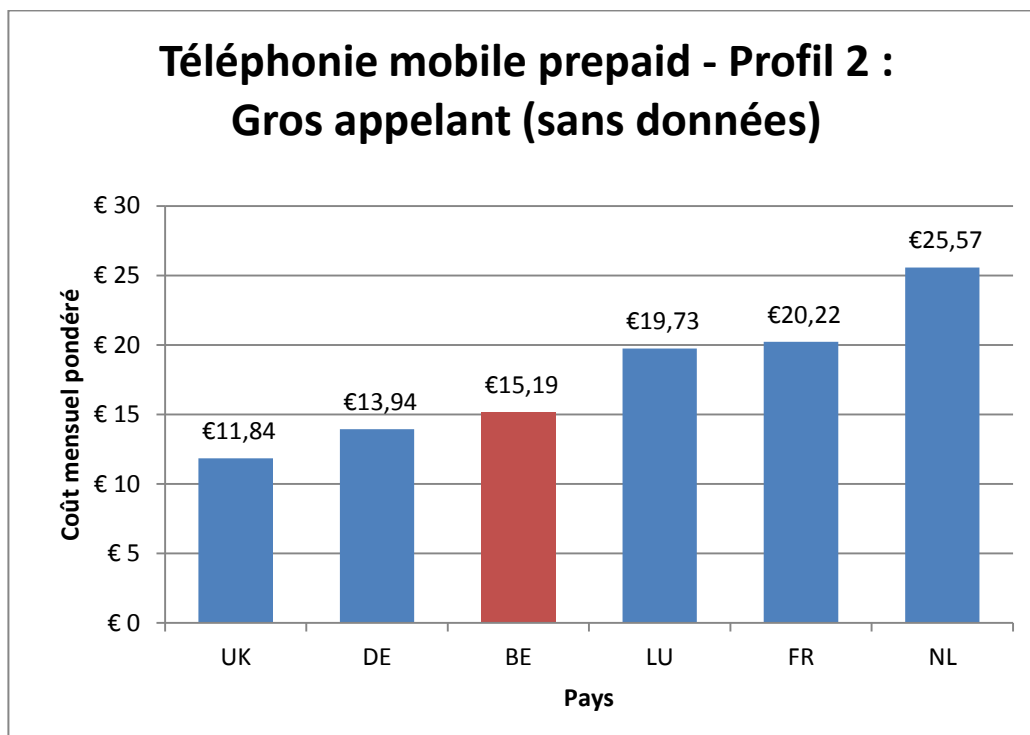


Schéma 19 : Moyenne pondérée par pays profil 2 de téléphonie mobile prepaid (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2015, prix TVA incl. EUR PPP).

### 5.3 PROFIL 3 : APPELANT MOYEN (AVEC DONNÉES)

| Profil 3 : Petit appelant (avec données) : 50 minutes d'appel, 50 SMS, 50 MB |         |                   |                   |                   |                   |     |         |
|--|---------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----|---------|
|  |         | Nombre de minutes | Heures pleines    | Heures creuses    | Week-end          | SMS | Données |
| Destination  |         |                   | 40%               | 30%               | 30%               | 50  | 50 MB   |
| 65%  | On-net  | 33 minutes        | 13 minutes        | 10 minutes        | 10 minutes        |     |         |
| 35%  | Off-net | 17 minutes        | 7 minutes         | 5 minutes         | 5 minutes         |     |         |
| <b>Total</b>   |         | <b>50 minutes</b> | <b>20 minutes</b> | <b>15 minutes</b> | <b>15 minutes</b> |     |         |

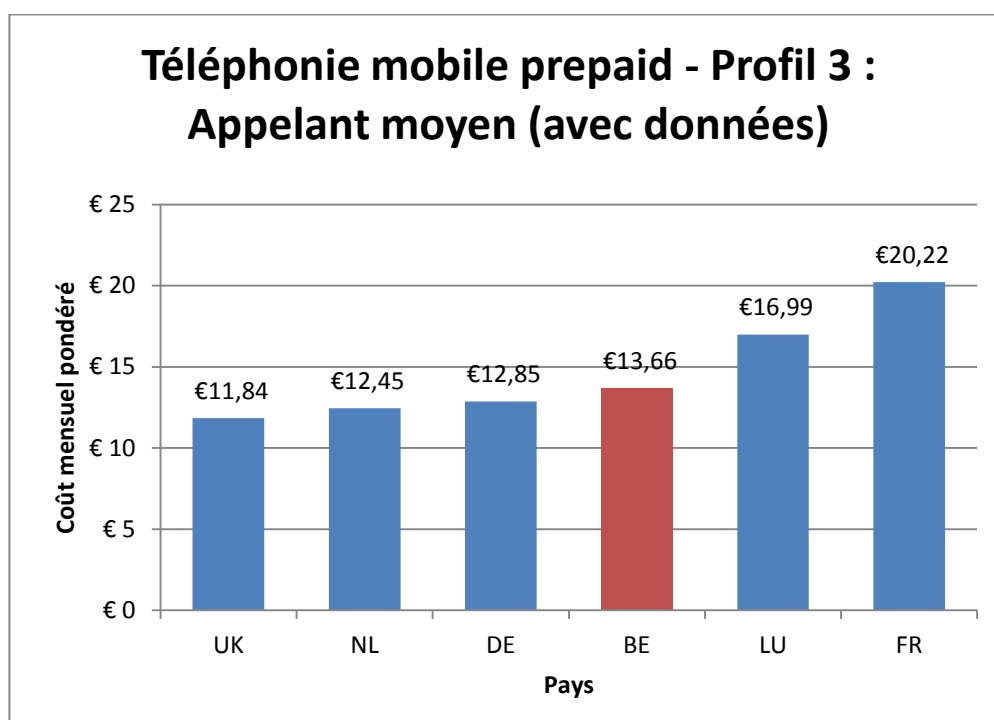


Schéma 20 : Moyenne pondérée par pays profil 3 de téléphonie mobile prepaid (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2015, prix TVA incl. EUR PPP).

## 5.4 PROFIL 4 : PETIT APPELANT (AVEC BEAUCOUP DE DONNÉES)

| Profil 4 : Petit appelant (avec beaucoup de données) : 20 minutes d'appel, SMS illimités, 1 GB de données |         |                   |                  |                  |                  |          |         |
|---|---------|-------------------|------------------|------------------|------------------|----------|---------|
|   |         | Nombre de minutes | Heures pleines   | Heures creuses   | Week-end         | SMS      | Données |
| Destination   |         |                   | 40%              | 30%              | 30%              | Illimité | 1 GB    |
| 65%   | On-net  | 13 minutes        | 5 minutes        | 4 minutes        | 4 minutes        |          |         |
| 35%   | Off-net | 7 minutes         | 3 minutes        | 2 minutes        | 2 minutes        |          |         |
| <b>Total</b>  |         | <b>20 minutes</b> | <b>8 minutes</b> | <b>6 minutes</b> | <b>6 minutes</b> |          |         |

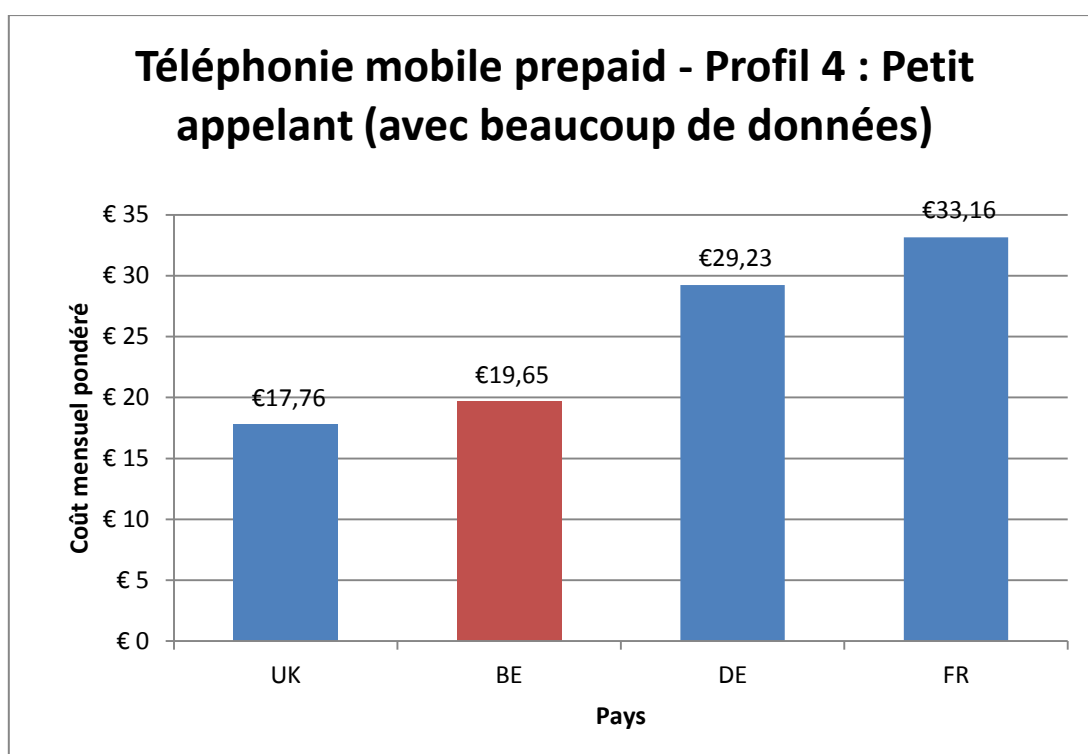


Schéma 21 : Moyenne pondérée par pays profil 4 de téléphonie mobile prepaid (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2015, prix TVA incl. EUR PPP).

## 5.5 SYNTHÈSE DES RÉSULTATS POUR LA TÉLÉPHONIE MOBILE PREPAID

95. Pour ce qui est de la téléphonie mobile *prepaid*, la Belgique se situe généralement en milieu de classement. C'est au Royaume-Uni qu'un utilisateur *prepaid* paiera le moins. Le Luxembourg et la France sont les pays les plus chers pour la plupart des profils utilisateurs. Le prix que l'on paierait au Royaume-Uni et en Allemagne est très proche du niveau de prix belge.
96. Par rapport à l'an dernier, le niveau de prix a considérablement baissé aux Pays-Bas et en Allemagne. Le classement des pays a ainsi été modifié : tandis que la Belgique se classait encore en moyenne en deuxième position l'an dernier, elle se retrouve désormais en troisième position. Néanmoins, le niveau de prix a tout de même légèrement diminué en Belgique.
97. Le schéma ci-dessous montre que les plans tarifaires belges se situent dans le bas de la flèche et restent donc toujours parmi les moins chers des six pays. La différence de prix avec les pays qui se classent en première et deuxième position est donc petite.
98. L'IBPT souligne que l'utilisation du *prepaid* dans nos pays voisins est moins répandue qu'en Belgique<sup>24</sup>. Cela peut avoir pour conséquence que les plans tarifaires sélectionnés à l'étranger soient moins représentatifs.

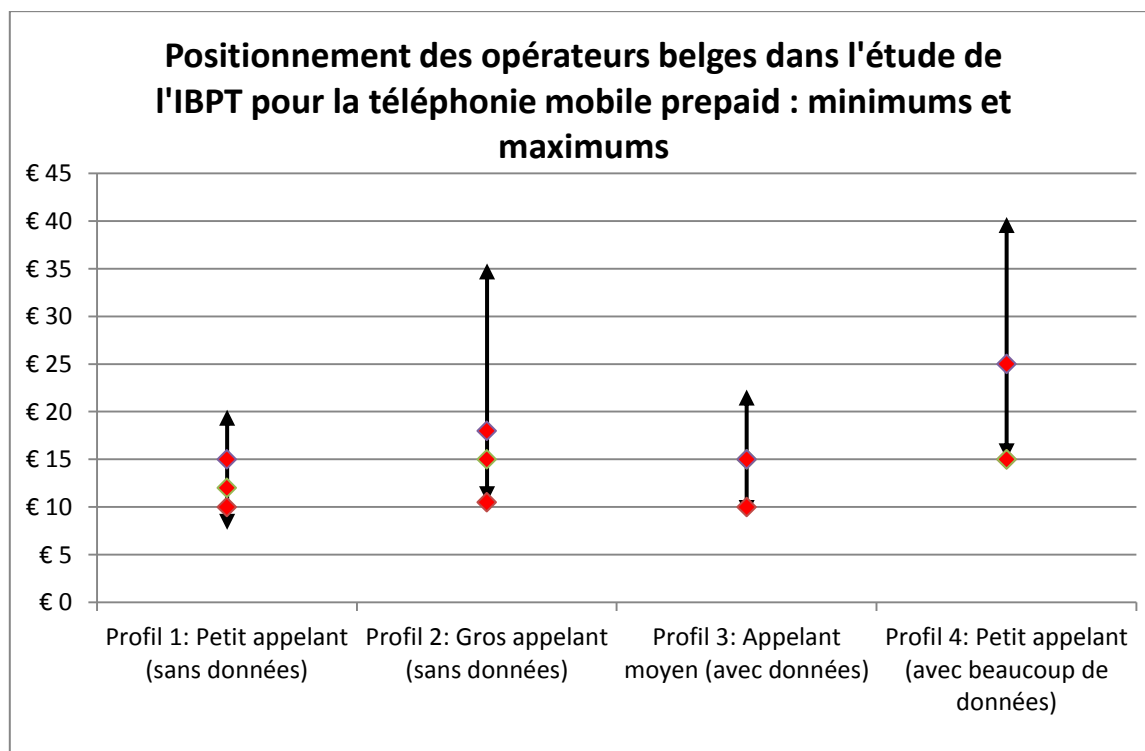


Schéma 22 : Aperçu des prix minimum et maximum observés dans les six pays, par profil, téléphonie mobile prepaid (Source : propres calculs, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2015, prix TVA incl., EUR PPP).

<sup>24</sup> En Belgique, environ 60% des utilisateurs mobiles étaient des utilisateurs *prepaid* en 2014. Dans les pays voisins, ce pourcentage est inférieur (par ex. 27% aux Pays-Bas, 19% en France, 38% au Royaume-Uni).

## 6 TÉLÉPHONIE FIXE

### 6.1 PROFIL 1 : FAIBLE CONSOMMATION

| Profil 1 : Faible utilisation (25 appels) |             |                 |                |                |          |
|---|-------------|-----------------|----------------|----------------|----------|
|   | Destination | Nombre d'appels | Heures pleines | Heures creuses | Week-end |
| 60%                                       | Fixe        | 15              | 40%            | 25%            | 35%      |
| 40%                                       | Mobile      | 10              | 55%            | 20%            | 25%      |

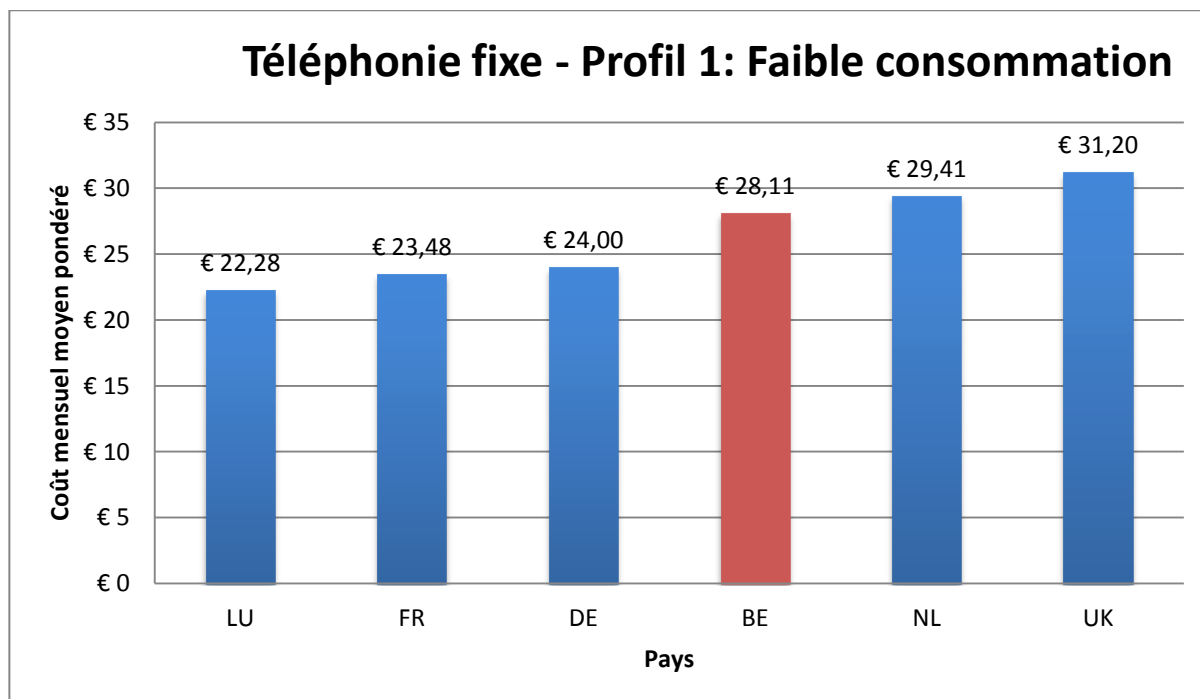


Schéma 23 : Moyenne pondérée par pays profil 1 de téléphonie fixe (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2015, prix TVA incl. EUR PPP).

## 6.2 PROFIL 2 : CONSOMMATION MOYENNE (HEURES CREUSES ET WEEK-END)

| Profil 2 : Consommation moyenne, heures creuses et week-end (70 appels) |             |                 |                |                |          |
|---|-------------|-----------------|----------------|----------------|----------|
|   | Destination | Nombre d'appels | Heures pleines | Heures creuses | Week-end |
| 75%   | Fixe        | 53              | 30%            | 30%            | 40%      |
| 25%   | Mobile      | 17              | 35%            | 25%            | 40%      |

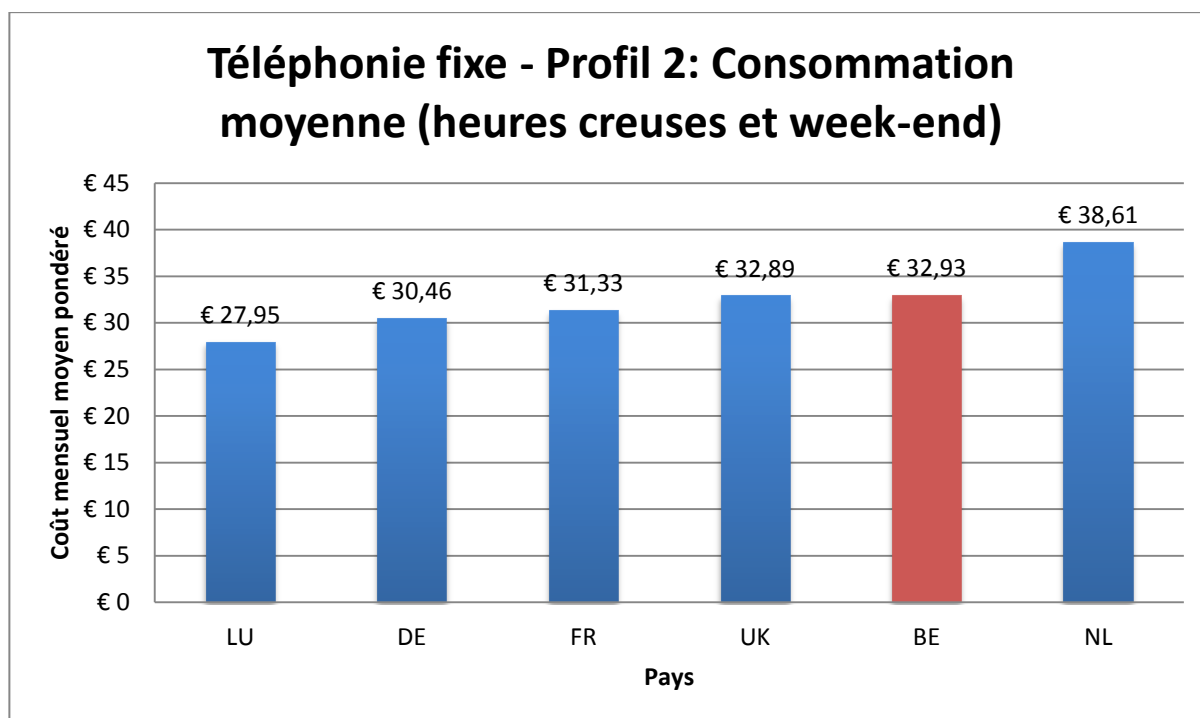


Schéma 24 : Moyenne pondérée par pays profil 2 de téléphonie fixe (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2015, prix TVA incl. EUR PPP).

### 6.3 PROFIL 3 : CONSOMMATION MOYENNE (HEURES PLEINES)

| Profil 3 : Consommation moyenne, en journée durant la semaine (70 appels) |             |                 |                |                |          |
|---|-------------|-----------------|----------------|----------------|----------|
|   | Destination | Nombre d'appels | Heures pleines | Heures creuses | Week-end |
| 75%   | Fixe        | 53              | 60%            | 20%            | 20%      |
| 25%   | Mobile      | 17              | 60%            | 20%            | 20%      |

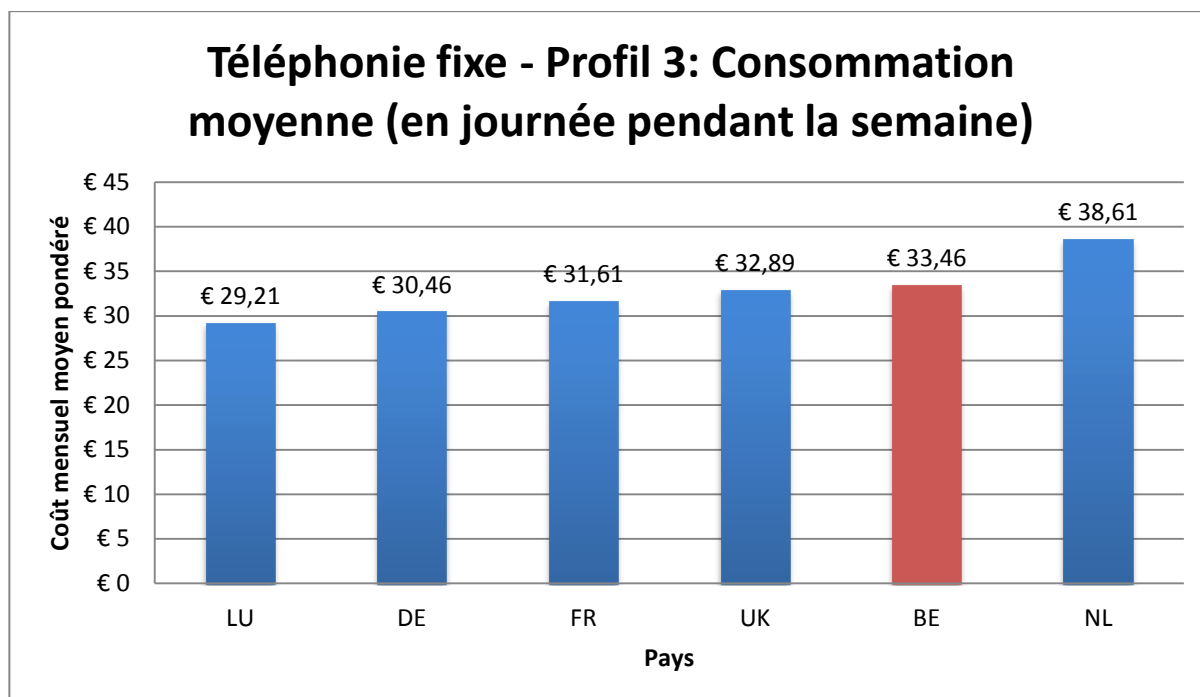


Schéma 25 : Moyenne pondérée par pays profil 3 de téléphonie fixe (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2015, prix TVA incl. EUR PPP).

## 6.4 PROFIL 4 : CONSOMMATION INTENSIVE (HEURES CREUSES ET WEEK-END)

| Profil 4 : Consommation élevée, heures creuses et week-end (120 appels) |             |                 |                |                |          |
|---|-------------|-----------------|----------------|----------------|----------|
|   | Destination | Nombre d'appels | Heures pleines | Heures creuses | Week-end |
| 75%   | Fixe        | 90              | 30%            | 30%            | 40%      |
| 25%   | Mobile      | 30              | 35%            | 25%            | 40%      |

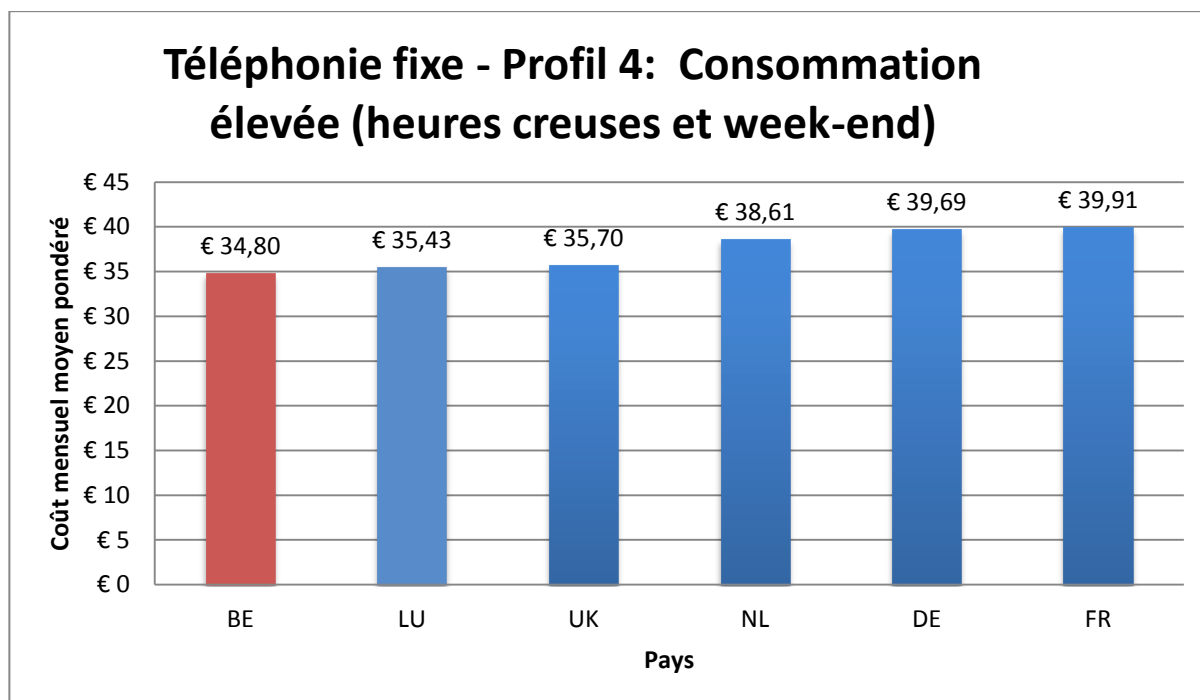


Schéma 26 : Moyenne pondérée par pays profil 4 de téléphonie fixe (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2015, prix TVA incl. EUR PPP).

## 6.5 PROFIL 5 : CONSOMMATION INTENSIVE (HEURES PLEINES)

| Profil 5 : Consommation élevée, principalement en journée durant la semaine (120 appels) |             |                 |                |                |          |
|--|-------------|-----------------|----------------|----------------|----------|
|  | Destination | Nombre d'appels | Heures pleines | Heures creuses | Week-end |
| 75%  | Fixe        | 90              | 60%            | 20%            | 20%      |
| 25%  | Mobile      | 30              | 60%            | 20%            | 20%      |

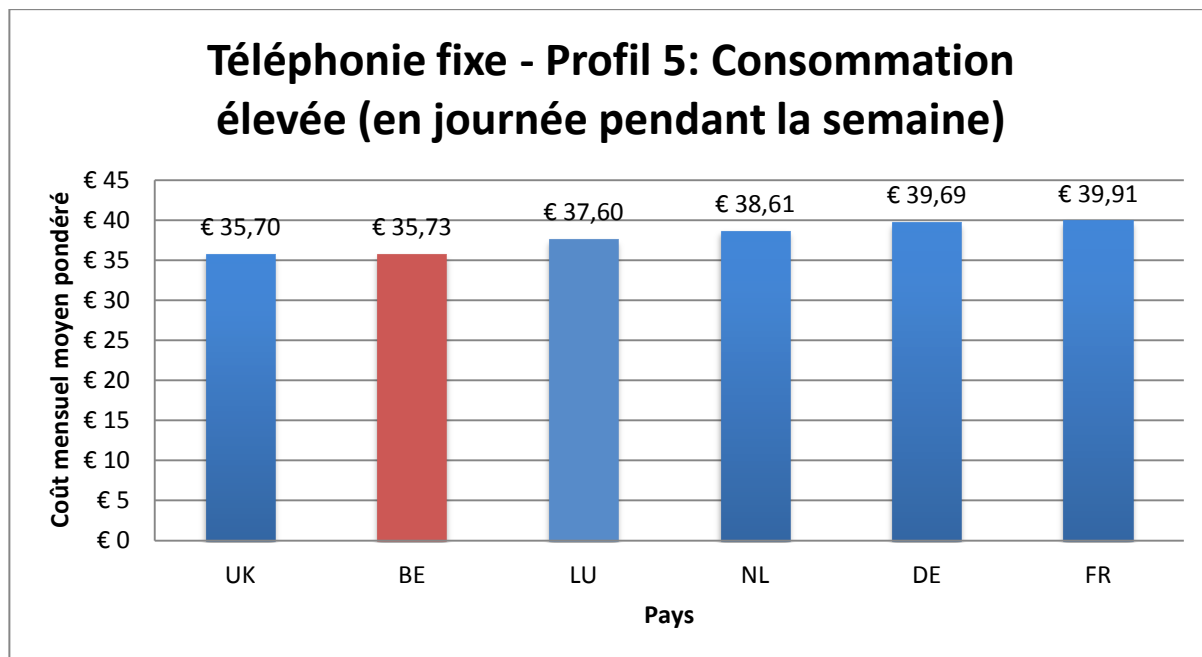


Schéma 27 : Moyenne pondérée par pays profil 5 de téléphonie fixe (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2015, prix TVA incl. EUR PPP).

## 6.6 SYNTHÈSE DES RÉSULTATS POUR LA TÉLÉPHONIE FIXE

99. La Belgique occupe une position plutôt peu favorable au sein du groupe de pays étudiés en ce qui concerne les profils « légers » 1, 2 et 3. Seuls le Royaume-Uni (profil 1) et les Pays-Bas (profils 2 et 3) sont plus chers. Notre pays obtient toutefois un bon résultat pour les profils « lourds » 4 et 5. En ce qui concerne le profil 4, la Belgique a le prix moyen pondéré le plus bas. Pour le profil 5, la Belgique occupe la deuxième place du classement, après le Royaume-Uni. Aux Pays-Bas et en Allemagne, la téléphonie fixe *standalone* n'est plus proposée que par les opérateurs historiques.
100. Grosso modo, nous constatons un statu quo en ce qui concerne la position de la Belgique vis-à-vis de ses pays voisins par rapport à l'année passée pour les profils 4 et 5. Les résultats des profils « légers » sont bien moins bons qu'en 2014, même en faisant abstraction des résultats du nouveau venu, le Luxembourg, qui enregistre une première place pour chacun des trois profils « légers ». Le Luxembourg se profile en général comme un pays très concurrentiel pour le produit de la téléphonie fixe. La position de la France est en général plutôt en recul pour l'ensemble des profils. Le Royaume-Uni enregistre une progression sur le plan des profils « lourds ».
101. Enfin, l'IBPT souligne qu'un petit nombre de personnes achètent encore la téléphonie fixe en produit *standalone*, ce qui rend l'exercice de comparaison peu représentatif pour le Belge moyen (voir également le point « Pénétration des offres conjointes »).

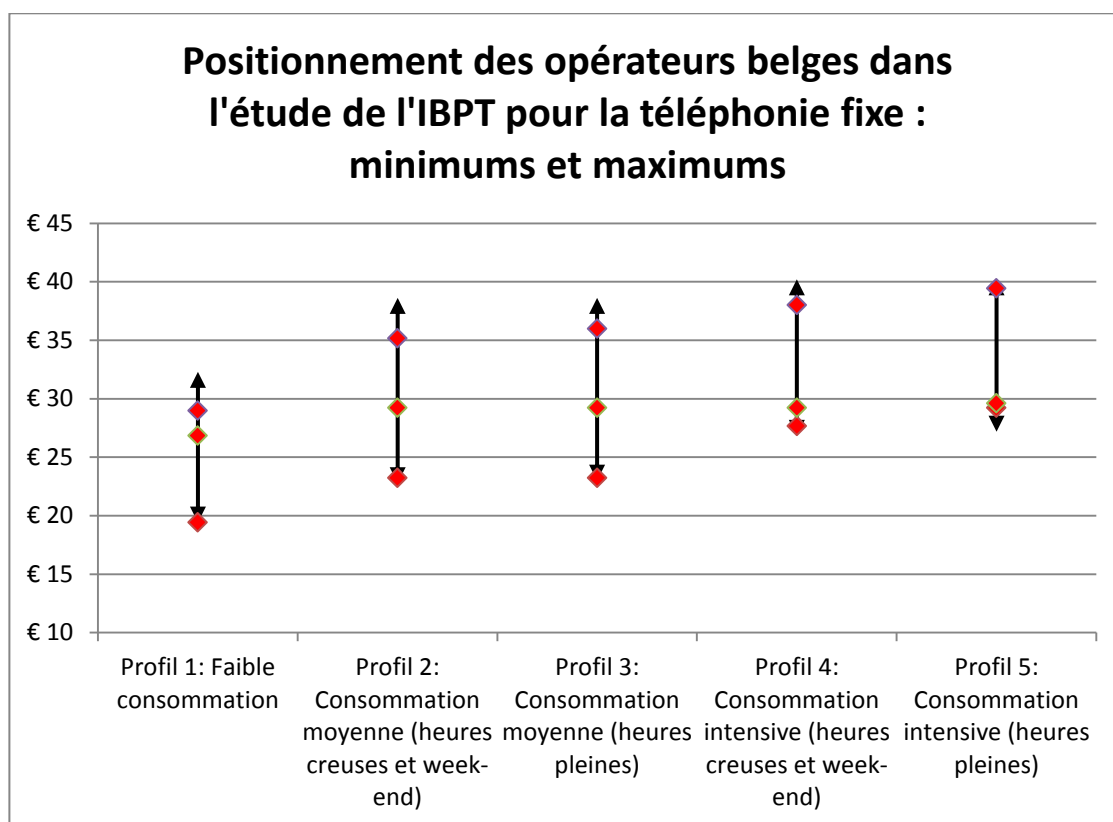


Schéma 28 : Aperçu des prix minimum et maximum observés dans les six pays, par profil, téléphonie fixe (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2015, prix TVA incl. EUR PPP).

## 7 INTERNET HAUT DÉBIT

### 7.1 CATÉGORIE 1 : BAS DÉBIT

|                         |                   |
|-------------------------|-------------------|
| Catégorie 1 : Bas débit | Vitesse < 30 Mbps |
|-------------------------|-------------------|

102. Aucun plan tarifaire n'a été observé dans cette catégorie pour les opérateurs belges sélectionnés ; dès lors, il est impossible de comparer les pays.

### 7.2 CATÉGORIE 2 : HAUT DÉBIT

|                          |                                   |
|--------------------------|-----------------------------------|
| Catégorie 2 : Haut débit | 30 Mbps $\geq$ Vitesse < 100 Mbps |
|--------------------------|-----------------------------------|

103. Dans cette catégorie, des plans tarifaires ont été observés dans les six pays de l'étude. Seuls la Belgique, les Pays-Bas et la France satisfont à la « règle des 30% » et ont donc suffisamment de résultats représentatifs.

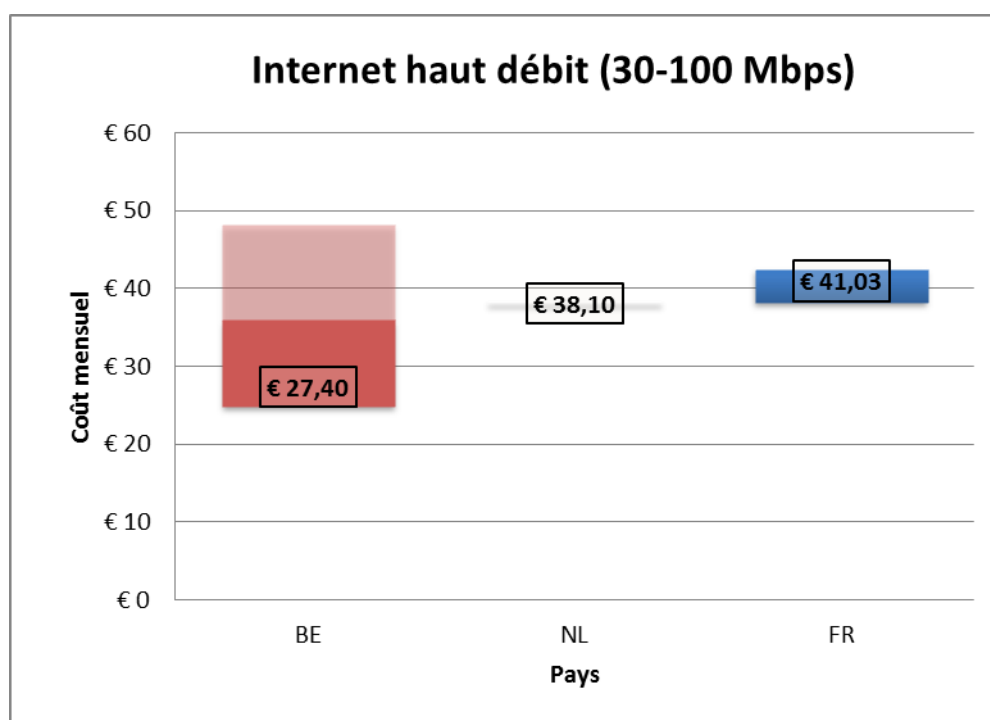


Schéma 29 : Moyenne pondérée par pays Internet haut débit catégorie 2 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2015, prix TVA incl. EUR PPP).

### 7.3 CATÉGORIE 3 : TRÈS HAUT DÉBIT

|                               |                         |
|-------------------------------|-------------------------|
| Catégorie 3 : Très haut débit | Vitesse $\geq$ 100 Mbps |
|-------------------------------|-------------------------|

104. Dans cette catégorie, des plans tarifaires n'ont été observés qu'en Belgique et aux Pays-Bas ; une comparaison des pays n'est dès lors pas possible.

## 7.4 SYNTHÈSE DES RÉSULTATS POUR L'INTERNET LARGE BANDE

105. L'on n'observe des résultats représentatifs que pour la catégorie 2. La Belgique occupe, sur la base du prix moyen pondéré, la **première position (1/3)**, suivie par les Pays-Bas et la France. Alors que ce produit est encore proposé par tous les opérateurs en Belgique, nous constatons que l'Internet large bande standalone n'est plus commercialisé aux Pays-Bas et en France que par encore 1 et 2 opérateurs respectivement. Dans les autres pays de l'étude aussi, l'Internet large bande standalone est proposé par un nombre limité d'opérateurs, mais la « règle des 30% » n'est pas remplie.
106. Une comparaison avec les résultats de l'étude de prix 2014 n'est pas possible, vu qu'il n'y avait pas à l'époque de résultats représentatifs pour ce produit.
107. Il convient de nuancer les résultats ci-dessus en fonction des constatations relatives à la disponibilité régionale du haut débit et des différences entre la vitesse affichée et la vitesse réelle (voir chapitre 13, sujets 1 et 2). Le sujet 4 fournit des informations générales concernant les offres conjointes.

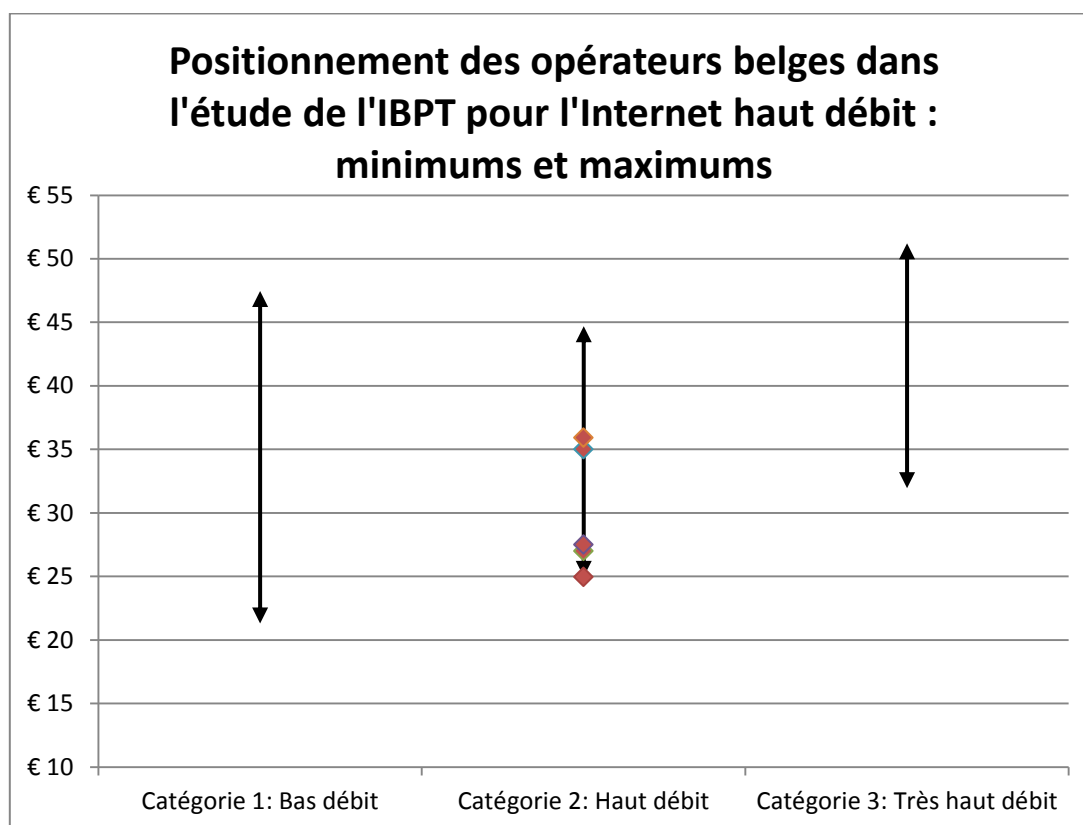


Schéma 30 : Aperçu des prix minimum et maximum observés dans les six pays, par catégorie, Internet haut débit (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2015, prix TVA incl. EUR PPP).

## 8 INTERNET MOBILE (POUR LES UTILISATEURS DE TABLETTES)

### 8.1 CATÉGORIE 1 : FAIBLE VOLUME

|                             |                      |
|-----------------------------|----------------------|
| Catégorie 1 : Faible volume | 500MB ≤ volume < 1GB |
|-----------------------------|----------------------|

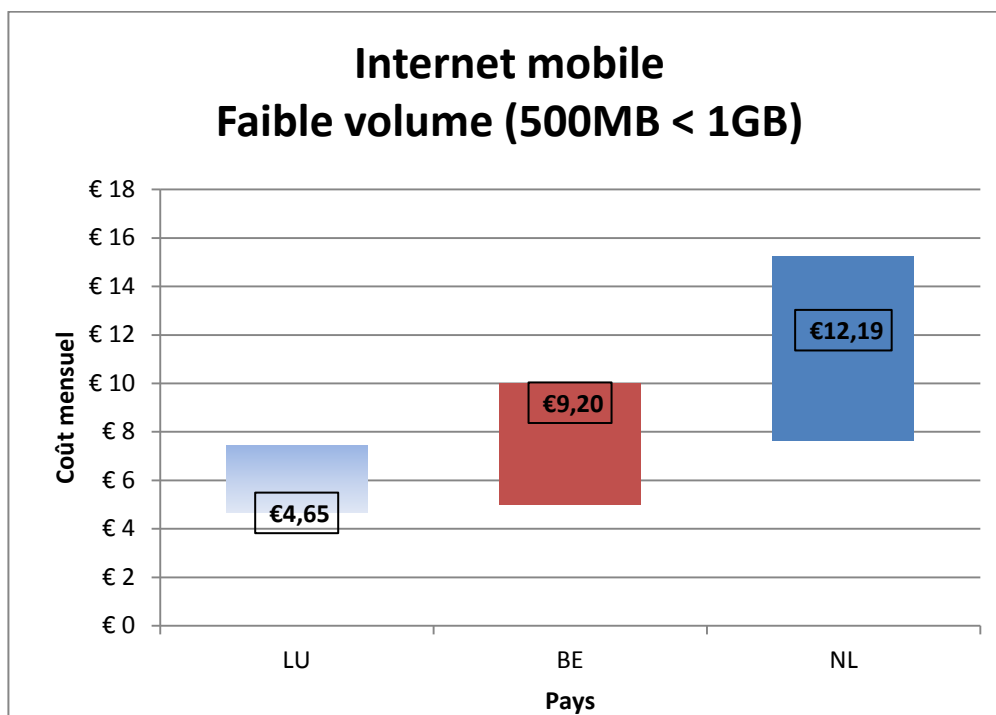


Schéma 31 : Moyenne pondérée par pays en matière d'Internet mobile catégorie 1 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2015, prix TVA incl. EUR PPP).

## 8.2 CATÉGORIE 2 : VOLUME MOYEN

|                            |                     |
|----------------------------|---------------------|
| Catégorie 2 : Volume moyen | 1GB ≤ volume < 2 GB |
|----------------------------|---------------------|

Non représentatif en Belgique.

## 8.3 CATÉGORIE 3 : VOLUME ÉLEVÉ

|                            |                      |
|----------------------------|----------------------|
| Catégorie 3 : Volume élevé | 2 GB ≤ volume < 5 GB |
|----------------------------|----------------------|

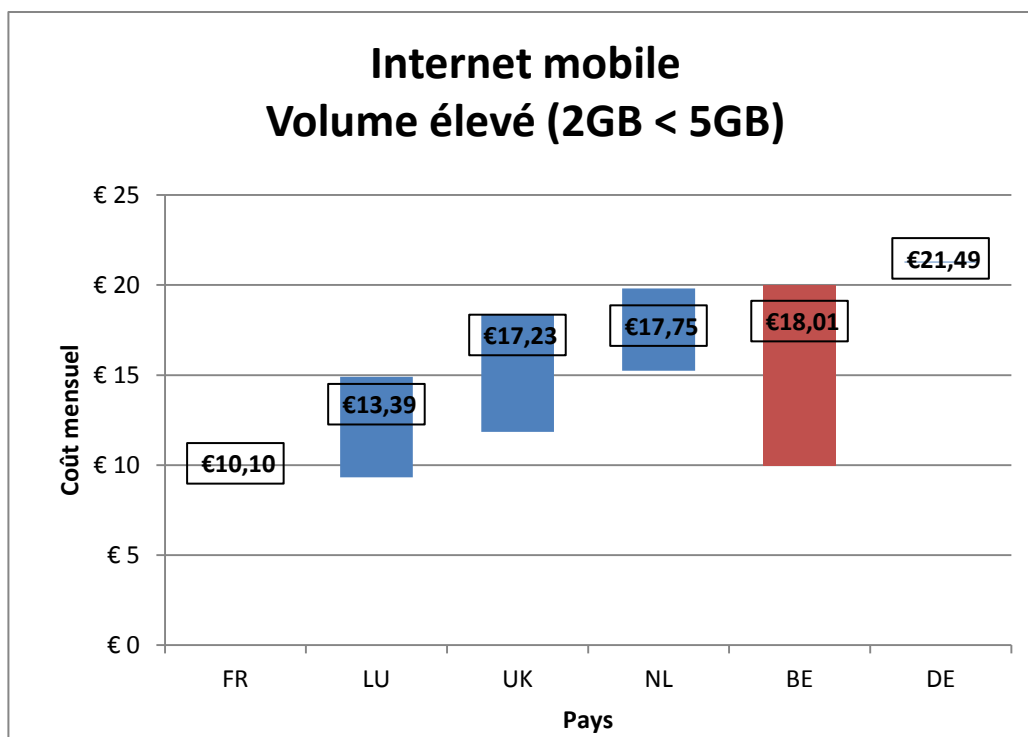


Schéma 32 : Moyenne pondérée par pays en matière d'Internet mobile catégorie 3 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2015, prix TVA incl. EUR PPP).

## 8.4 CATÉGORIE 4 : VOLUME TRÈS ÉLEVÉ

|                                 |                       |
|---------------------------------|-----------------------|
| Catégorie 4 : Volume très élevé | 5 GB ≤ volume < 10 GB |
|---------------------------------|-----------------------|

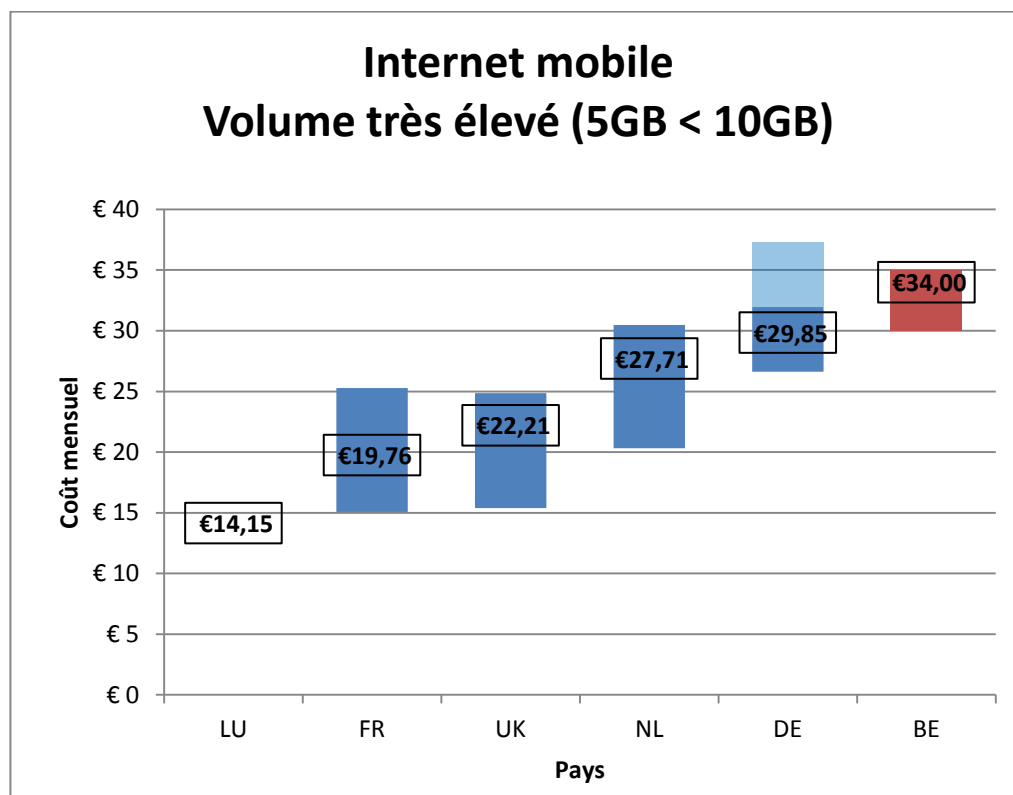
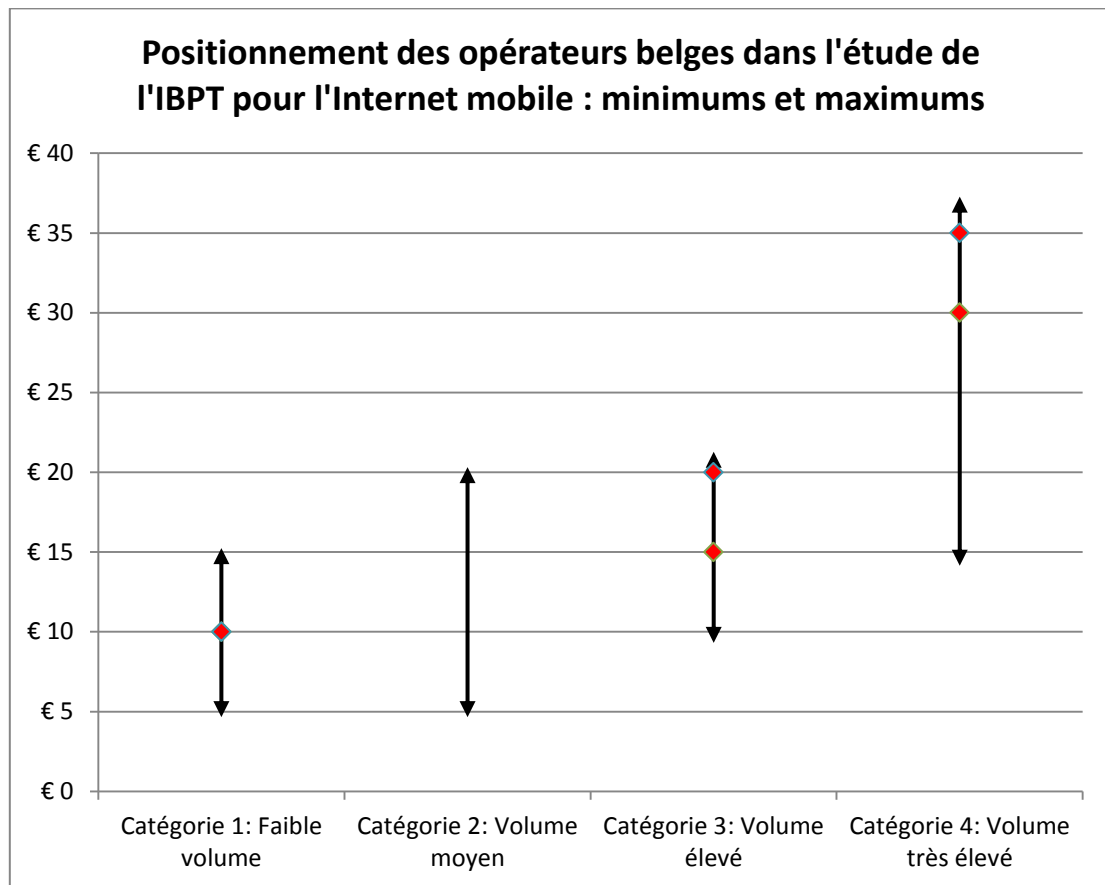


Schéma 33 : Moyenne pondérée par pays en matière d'Internet mobile catégorie 4 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2015, prix TVA incl. EUR PPP).

## 8.5 SYNTHÈSE DES RÉSULTATS POUR L'INTERNET MOBILE

108. Le niveau de prix pour l'Internet mobile (*standalone*) a fortement diminué dans tous les pays qui étaient également repris l'an dernier dans l'étude comparative des prix. L'an dernier, l'IBPT a calculé qu'un consommateur en Belgique devrait encore payer environ € 33,53 pour un volume allant de 2 GB à 5 GB. Entre-temps, le prix moyen en Belgique est descendu à 18 euros. Nous pouvons dire qu'une dynamique favorable a été insufflée l'année dernière au niveau de l'offre concernant ce segment ; les prix étaient toutefois encore très stables entre 2013 et 2014.
109. Si l'on regarde la position de la Belgique par rapport à celle de ses pays voisins, l'on constate que la Belgique est encore relativement chère. Tout comme les années précédentes, la France et le Royaume-Uni obtiennent de meilleurs résultats. Pour l'Allemagne et les Pays-Bas, la situation est moins claire et rend la comparaison difficile. Le Luxembourg, nouveau venu, obtient de très bons résultats pour ce segment.
110. Le nombre de personnes qui achètent effectivement un plan tarifaire *standalone* pour les données mobiles est très bas : seules 6,5 personnes sur 100 ont un abonnement (carte SIM pour tablette ou *dongle* pour PC). Les opérateurs belges ont tissé un réseau hotspot et Wi-Fi très dense. La grande disponibilité de l'accès Wi-Fi pourrait servir, au moins partiellement, de substitut à un abonnement de données mobiles. Proximus offre également une quantité de données mobiles gratuites dans le cadre d'un abonnement Internet.
111. Dans les pays voisins de la Belgique, la durée de contrat minimale est typiquement d'un ou deux ans, alors qu'en Belgique, la durée de contrat effective maximale ne dépasse pas les six mois. Cette différence de durée a généralement un impact sur le niveau de prix moyen observé, ce qui désavantage peut-être la Belgique dans le cadre de cette comparaison.
112. Enfin, il convient de souligner que des paramètres de qualité comme la vitesse de téléchargement et la couverture réseau des différents réseaux (3G ou 4G) n'ont pas été pris en considération.



*Schéma 34 : Aperçu des prix minimum et maximum observés dans les six pays, par catégorie, large bande mobile pour les utilisateurs de tablettes (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2015, prix TVA incl. EUR PPP).*

## 9 DUAL PLAY (INTERNET ET TV)

113. Cette combinaison *dual play* n'est proposée que par des opérateurs belges et néerlandais ; les résultats ne sont par conséquent par repris dans cette étude.

## 10 DUAL PLAY (INTERNET ET TÉLÉPHONIE FIXE)

### 10.1 CATÉGORIE 1 : BAS DÉBIT

| Catégorie 1  |             |                 |                |                |          |
|--|-------------|-----------------|----------------|----------------|----------|
| Part de la téléphonie fixe dans l'offre conjointe : Faible consommation (25 appels) = TF P1  |             |                 |                |                |          |
|  | Destination | Nombre d'appels | Heures pleines | Heures creuses | Week-end |
| 60%  | Fixe        | 15              | 40%            | 25%            | 35%      |
| 40%  | Mobile      | 10              | 55%            | 20%            | 25%      |
| Part de la téléphonie fixe dans l'offre conjointe : Consommation moyenne (70 appels) = TF P2 |             |                 |                |                |          |
|  | Destination | Nombre d'appels | Heures pleines | Heures creuses | Week-end |
| 75%  | Fixe        | 53              | 30%            | 30%            | 40%      |
| 25%  | Mobile      | 17              | 35%            | 25%            | 40%      |
| Part de l'Internet dans l'offre conjointe : Bas débit  |             |                 |                |                |          |
| Vitesse < 30 Mbps  |             |                 |                |                |          |

114. Aucun plan tarifaire n'a été observé dans cette catégorie pour les opérateurs belges sélectionnés ; dès lors, il est impossible de comparer les pays.

## 10.2 CATÉGORIE 2 : HAUT DÉBIT

| Catégorie 2  |             |                 |                |                |          |
|--|-------------|-----------------|----------------|----------------|----------|
| Part de la téléphonie fixe dans l'offre conjointe : Faible consommation (25 appels) = TF P1  |             |                 |                |                |          |
|  | Destination | Nombre d'appels | Heures pleines | Heures creuses | Week-end |
| 60%  | Fixe        | 15              | 40%            | 25%            | 35%      |
| 40%  | Mobile      | 10              | 55%            | 20%            | 25%      |
| Part de la téléphonie fixe dans l'offre conjointe : Consommation moyenne (70 appels) = TF P2 |             |                 |                |                |          |
|  | Destination | Nombre d'appels | Heures pleines | Heures creuses | Week-end |
| 75%  | Fixe        | 53              | 30%            | 30%            | 40%      |
| 25%  | Mobile      | 17              | 35%            | 25%            | 40%      |
| Part de l'Internet dans l'offre conjointe : Haut débit                                       |             |                 |                |                |          |
| 30 Mbps ≥ Vitesse < 100 Mbps   |             |                 |                |                |          |

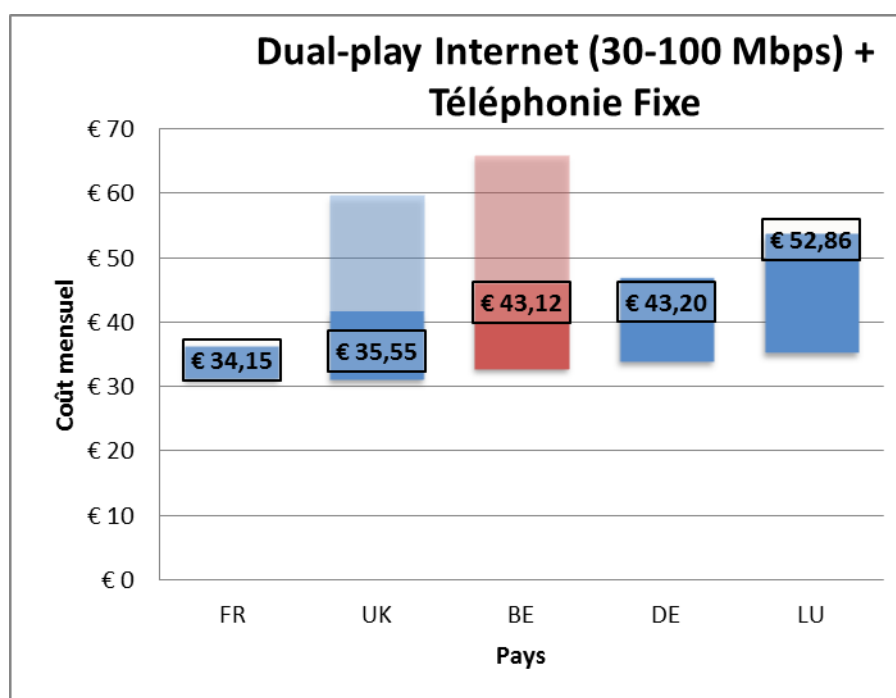


Schéma 35 : Moyenne pondérée par pays en matière de dual play (Internet et téléphonie fixe), catégorie 2 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2015, prix TVA incl. EUR PPP).

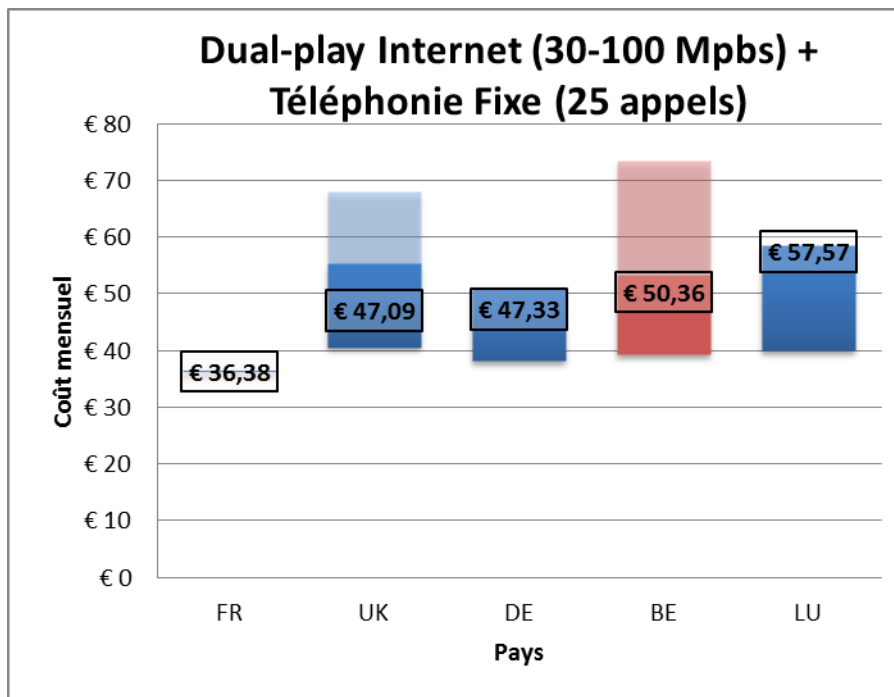


Schéma 36 : Moyenne pondérée par pays en matière de dual play (Internet et téléphonie fixe), catégorie 2 y compris 25 appels (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet, août 2015, prix TVA incl. EUR PPP).

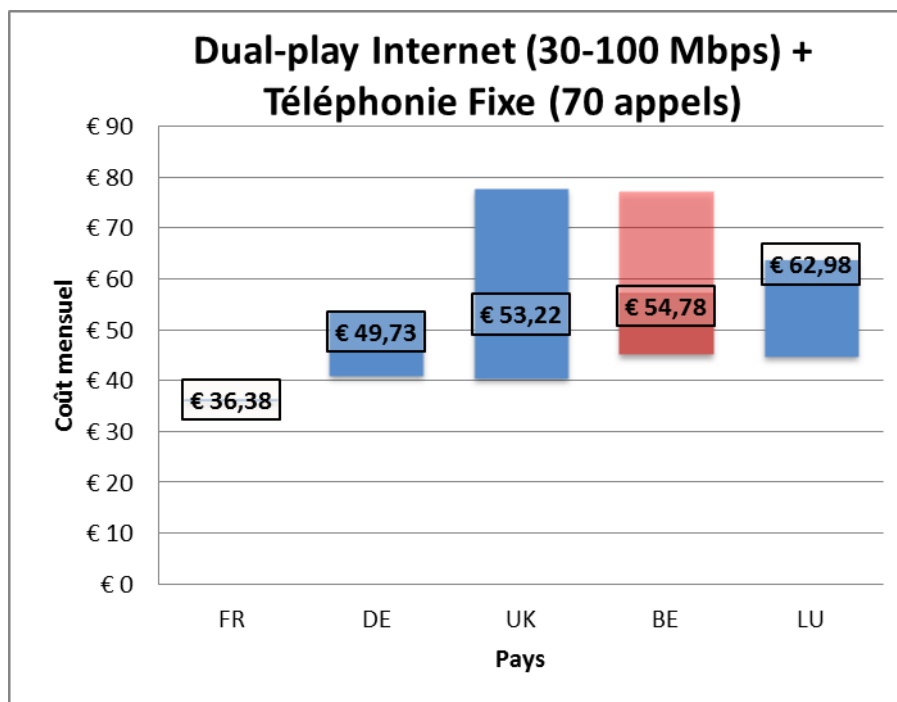


Schéma 37 : Moyenne pondérée par pays en matière de dual play (Internet et téléphonie fixe), catégorie 2 y compris 70 appels (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet, août 2015, prix TVA incl. EUR PPP).

### 10.3 CATÉGORIE 3 : TRÈS HAUT DÉBIT

| Catégorie 3  |             |                 |                |                |          |
|--|-------------|-----------------|----------------|----------------|----------|
| Part de la téléphonie fixe dans l'offre conjointe : Faible consommation (25 appels) = TF P1  |             |                 |                |                |          |
|  | Destination | Nombre d'appels | Heures pleines | Heures creuses | Week-end |
| 60%  | Fixe        | 15              | 40%            | 25%            | 35%      |
| 40%  | Mobile      | 10              | 55%            | 20%            | 25%      |
| Part de la téléphonie fixe dans l'offre conjointe : Consommation moyenne (70 appels) = TF P2 |             |                 |                |                |          |
|  | Destination | Nombre d'appels | Heures pleines | Heures creuses | Week-end |
| 75%  | Fixe        | 53              | 30%            | 30%            | 40%      |
| 25%  | Mobile      | 17              | 35%            | 25%            | 40%      |
| Part de l'Internet dans l'offre conjointe : Très haut débit                                  |             |                 |                |                |          |
| Vitesse $\geq$ 100 Mbps  |             |                 |                |                |          |

115. Aucun plan tarifaire n'a été observé dans cette catégorie pour les opérateurs belges sélectionnés ; dès lors, il est impossible de comparer les pays.

#### 10.4 SYNTHÈSE DES RÉSULTATS POUR LE DUAL PLAY (HAUT DÉBIT ET TÉLÉPHONIE FIXE)

116. Les opérateurs belges sélectionnés offrent uniquement le *dual play* haut débit et téléphonie fixe avec une vitesse élevée. La Belgique a la fourchette de prix la plus importante (plus grande différence entre l'offre la moins chère et l'offre la plus chère) et occupe, sur la base du prix moyen pondéré, les positions suivantes :
- Sans coûts d'utilisation supplémentaires pour la téléphonie : une **troisième position (3/5)** dans le groupe de cinq pays où cette combinaison *dual play* est offerte, suivie par l'Allemagne et le Luxembourg. C'est en France que le prix moyen pondéré est le plus bas.
  - En comptabilisant les coûts d'un profil 1 de téléphonie fixe (25 appels) : la Belgique passe à la **quatrième position (4/5)** du classement. L'augmentation du coût total après ajout des coûts supplémentaires pour la téléphonie fixe est relativement faible en Allemagne, qui se classe dès lors mieux que la Belgique.
  - En comptabilisant les coûts d'un profil 2 de téléphonie fixe (70 appels) : la Belgique occupe la **quatrième place (4/5)**. L'Allemagne passe à la deuxième position, au détriment du Royaume-Uni.
117. Suite au changement de méthodologie (autre approche concernant la téléphonie fixe et catégories de large bande modifiées), il n'est pas évident d'établir une comparaison cohérente avec les résultats de l'étude de prix de 2014, dont il ressortait que la Belgique occupait dans l'ensemble une position favorable dans le groupe de quatre pays où cette combinaison *dual play* était offerte dans la catégorie 2 (vitesse Internet supérieure à 30 Mbps et inférieure à 60 Mbps).
118. Il convient de nuancer les résultats ci-dessus en fonction des constatations relatives à la disponibilité régionale du haut débit et des différences entre la vitesse affichée et la vitesse réelle (voir chapitre 13, sujets 1 et 2). Le sujet 4 fournit des informations générales concernant les offres conjointes.

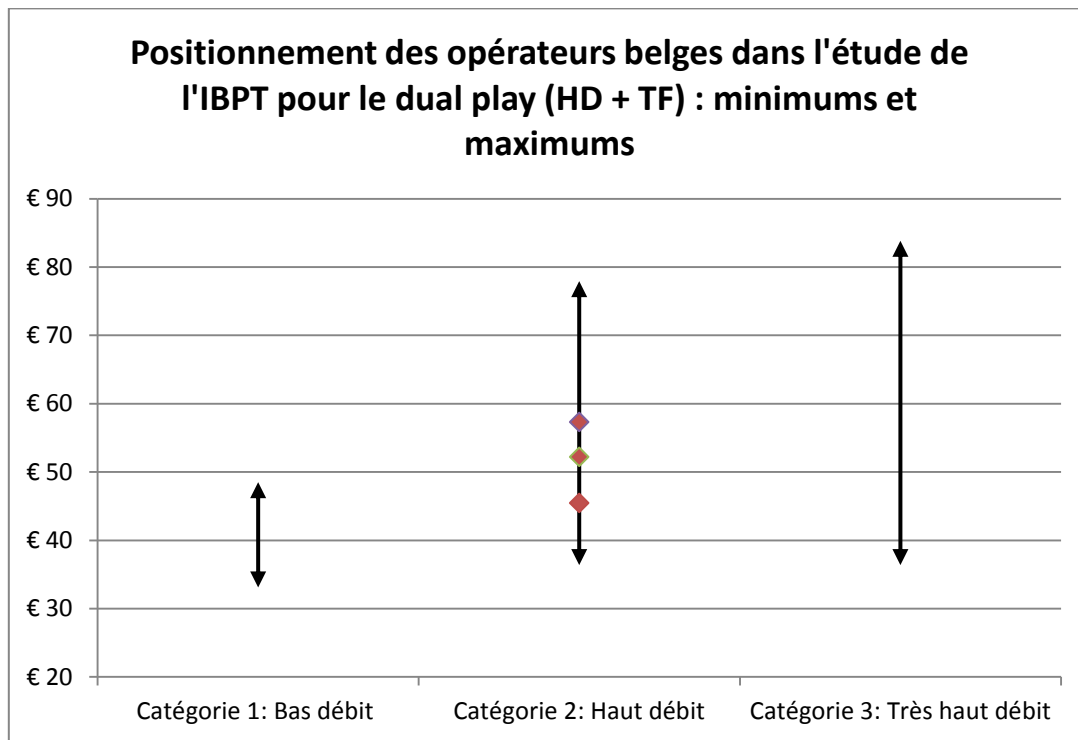


Schéma 38 : Aperçu des prix minimum et maximum observés dans les pays représentatifs, par catégorie, dual play (haut débit et téléphonie fixe, 70 appels) - (Source : calculs propres, données provenant du site Internet, août 2015, prix TVA incl. EUR PPP).

## 11 TRIPLE PLAY (INTERNET + TV + TÉLÉPHONIE FIXE)

### 11.1 CATÉGORIE 1 : BAS DÉBIT

| Catégorie 1  |             |                 |                |                |          |
|--|-------------|-----------------|----------------|----------------|----------|
| Part de la téléphonie fixe dans l'offre conjointe : Faible consommation (25 appels) = TF P1  |             |                 |                |                |          |
|  | Destination | Nombre d'appels | Heures pleines | Heures creuses | Week-end |
| 60%  | Fixe        | 15              | 40%            | 25%            | 35%      |
| 40%  | Mobile      | 10              | 55%            | 20%            | 25%      |
| Part de la téléphonie fixe dans l'offre conjointe : Consommation moyenne (70 appels) = TF P2 |             |                 |                |                |          |
|  | Destination | Nombre d'appels | Heures pleines | Heures creuses | Week-end |
| 75%  | Fixe        | 53              | 30%            | 30%            | 40%      |
| 25%  | Mobile      | 17              | 35%            | 25%            | 40%      |
| Part de l'Internet dans l'offre conjointe : Bas débit  |             |                 |                |                |          |
| Vitesse < 30 Mbps  |             |                 |                |                |          |
| Part de la TV dans l'offre conjointe   |             |                 |                |                |          |
| Aucune exigence  |             |                 |                |                |          |

119. Aucun plan tarifaire n'a été observé dans cette catégorie pour les opérateurs belges sélectionnés.

## 11.2 CATÉGORIE 2 : HAUT DÉBIT

| Catégorie 2  |             |                 |                |                |          |
|--|-------------|-----------------|----------------|----------------|----------|
| Part de la téléphonie fixe dans l'offre conjointe : Faible consommation (25 appels) = TF P1  |             |                 |                |                |          |
|  | Destination | Nombre d'appels | Heures pleines | Heures creuses | Week-end |
| 60%  | Fixe        | 15              | 40%            | 25%            | 35%      |
| 40%  | Mobile      | 10              | 55%            | 20%            | 25%      |
| Part de la téléphonie fixe dans l'offre conjointe : Consommation moyenne (70 appels) = TF P2 |             |                 |                |                |          |
|  | Destination | Nombre d'appels | Heures pleines | Heures creuses | Week-end |
| 75%  | Fixe        | 53              | 30%            | 30%            | 40%      |
| 25%  | Mobile      | 17              | 35%            | 25%            | 40%      |
| Part de l'Internet dans l'offre conjointe : Vitesse moyenne                                  |             |                 |                |                |          |
| 30 Mbps ≥ Vitesse < 100 Mbps   |             |                 |                |                |          |
| Part de la TV dans l'offre conjointe   |             |                 |                |                |          |
| Aucune exigence  |             |                 |                |                |          |

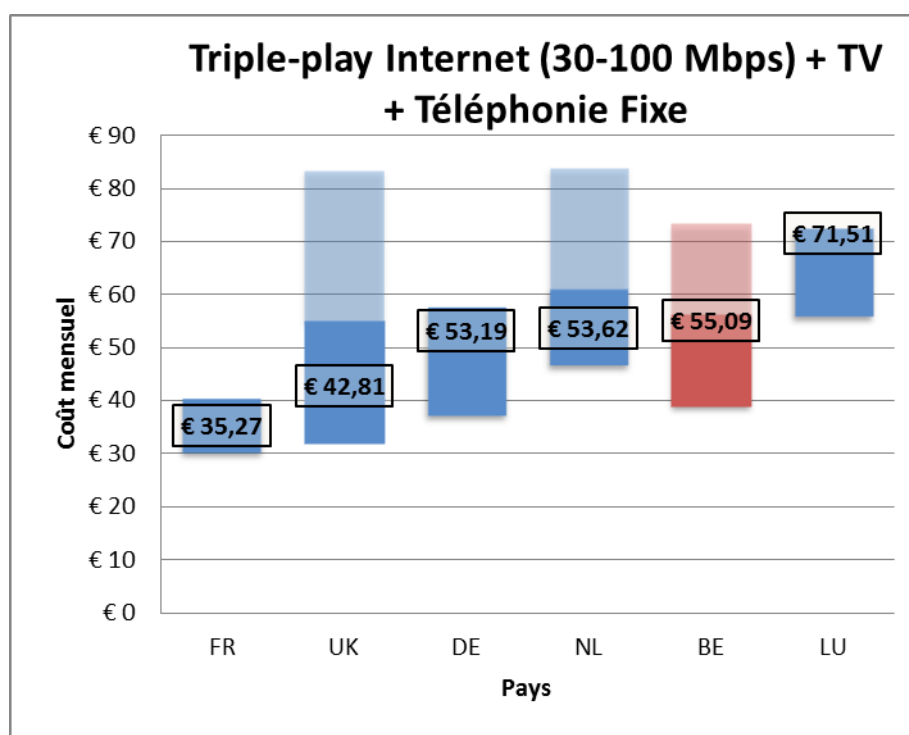


Schéma 39 : Moyenne pondérée par pays en matière de triple play (Internet, télévision et téléphonie fixe), catégorie 2 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2015, prix TVA incl. EUR PPP).

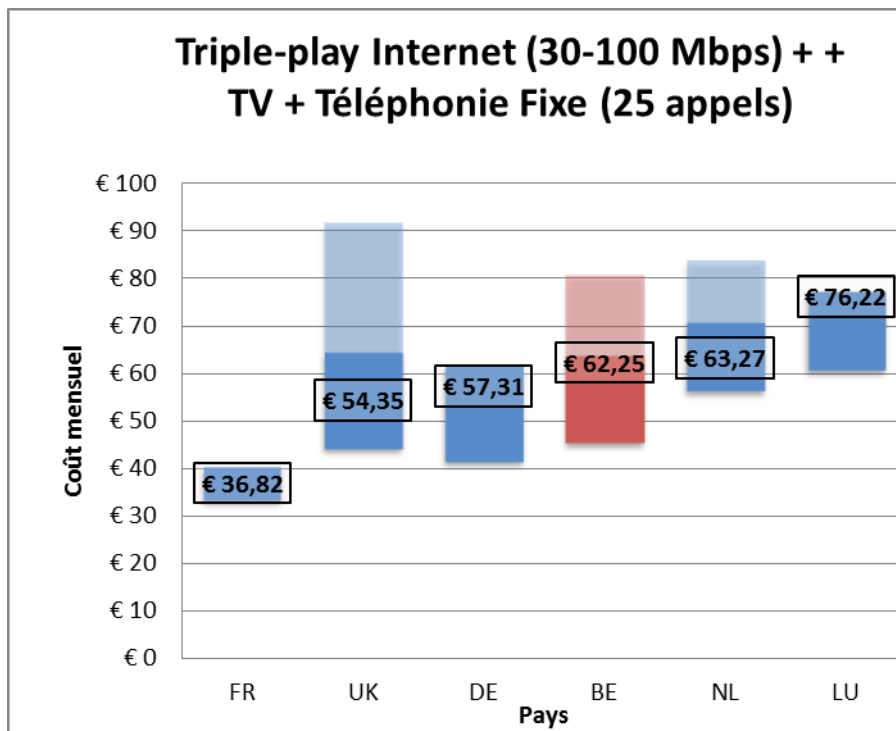


Schéma 40 : Moyenne pondérée par pays en matière de triple play (Internet, télévision et téléphonie fixe), catégorie 2 y compris 25 appels (Source : calculs propres, données provenant du site Internet, août 2015, prix TVA incl. EUR PPP).

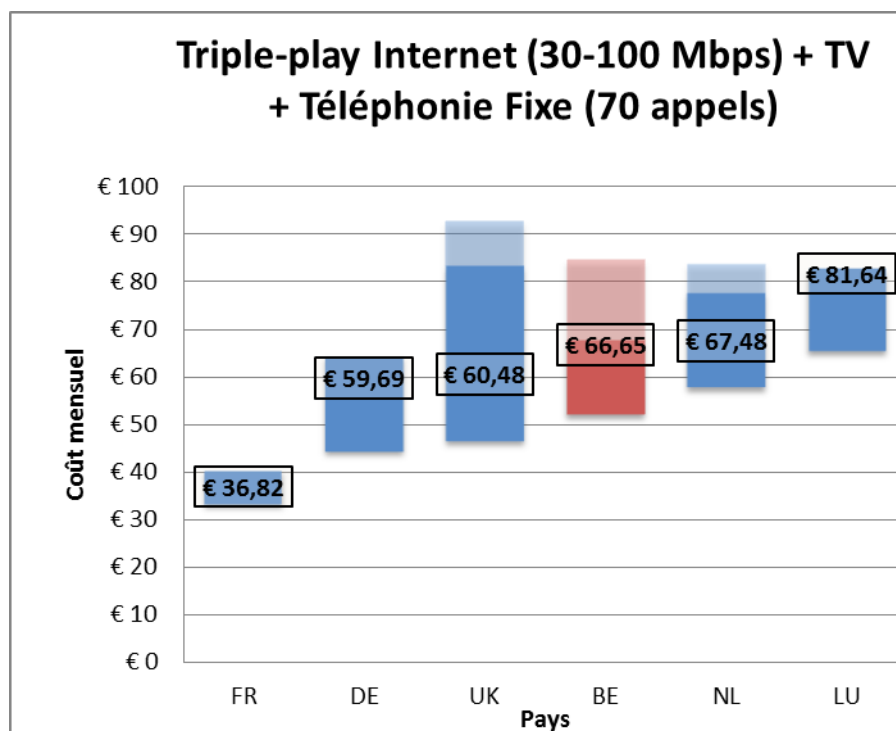


Schéma 41 : Moyenne pondérée par pays en matière de triple play (Internet, télévision et téléphonie fixe), catégorie 2 y compris 70 appels (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet, août 2015, prix TVA incl. EUR PPP).

### 11.3 CATÉGORIE 3 : TRÈS HAUT DÉBIT

| Catégorie 4  |             |                 |                |                |          |
|--|-------------|-----------------|----------------|----------------|----------|
| Part de la téléphonie fixe dans l'offre conjointe : Faible consommation (25 appels) = TF P1  |             |                 |                |                |          |
|  | Destination | Nombre d'appels | Heures pleines | Heures creuses | Week-end |
| 60%  | Fixe        | 15              | 40%            | 25%            | 35%      |
| 40%  | Mobile      | 10              | 55%            | 20%            | 25%      |
| Part de la téléphonie fixe dans l'offre conjointe : Consommation moyenne (70 appels) = TF P2 |             |                 |                |                |          |
|  | Destination | Nombre d'appels | Heures pleines | Heures creuses | Week-end |
| 75%  | Fixe        | 53              | 30%            | 30%            | 40%      |
| 25%  | Mobile      | 17              | 35%            | 25%            | 40%      |
| Part de l'Internet dans l'offre conjointe : Très haut débit                                  |             |                 |                |                |          |
| Vitesse ≥ 100 Mbps   |             |                 |                |                |          |
| Part de la TV dans l'offre conjointe   |             |                 |                |                |          |
| Aucune exigence  |             |                 |                |                |          |

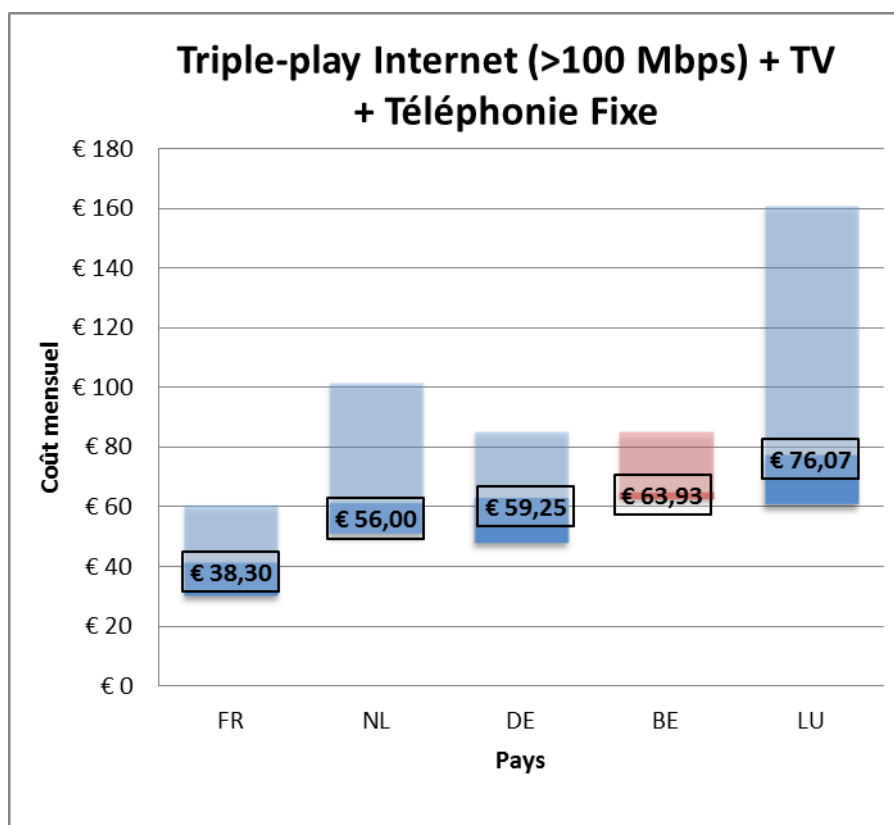


Schéma 42 : Moyenne pondérée par pays en matière de triple play (Internet, télévision et téléphonie fixe), catégorie 3 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet, août 2015, prix TVA incl. EUR PPP).

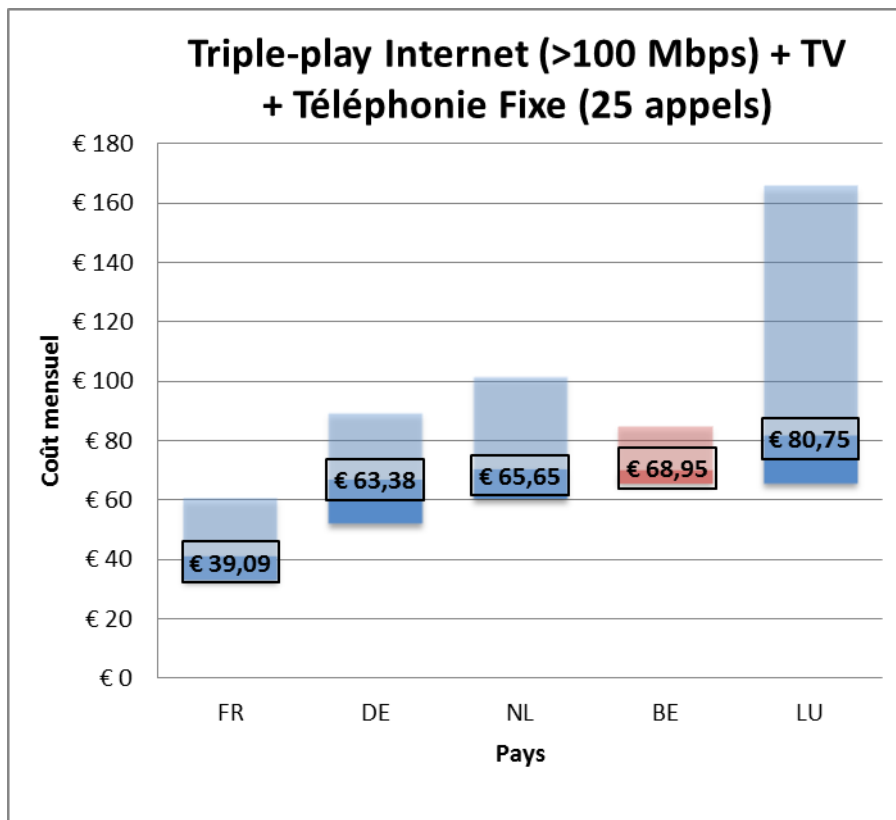


Schéma 43 : Moyenne pondérée par pays en matière de triple play (Internet, télévision et téléphonie fixe), catégorie 3 y compris 25 appels (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet, août 2015, prix TVA incl. EUR PPP).

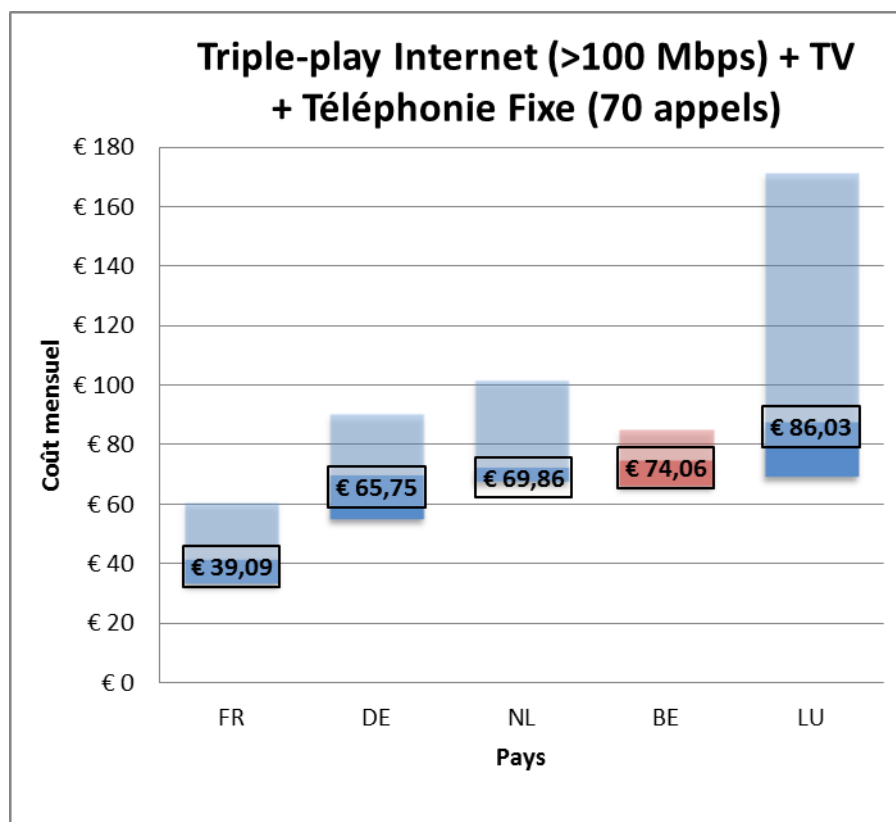


Schéma 44 : Moyenne pondérée par pays en matière de triple play (Internet, télévision et téléphonie fixe), catégorie 3 y compris 70 appels (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet, août 2015, prix TVA incl. EUR PPP).

#### 11.4 SYNTHÈSE DES RÉSULTATS POUR LE TRIPLE PLAY (HAUT DÉBIT, TÉLÉVISION ET TÉLÉPHONIE FIXE)

120. Les opérateurs belges sélectionnés offrent le *triple play* dans les catégories 2 et 3. La Belgique occupe, sur la base du prix moyen pondéré, les positions suivantes.

121. Catégorie 2 : observations valables dans six pays de l'étude.

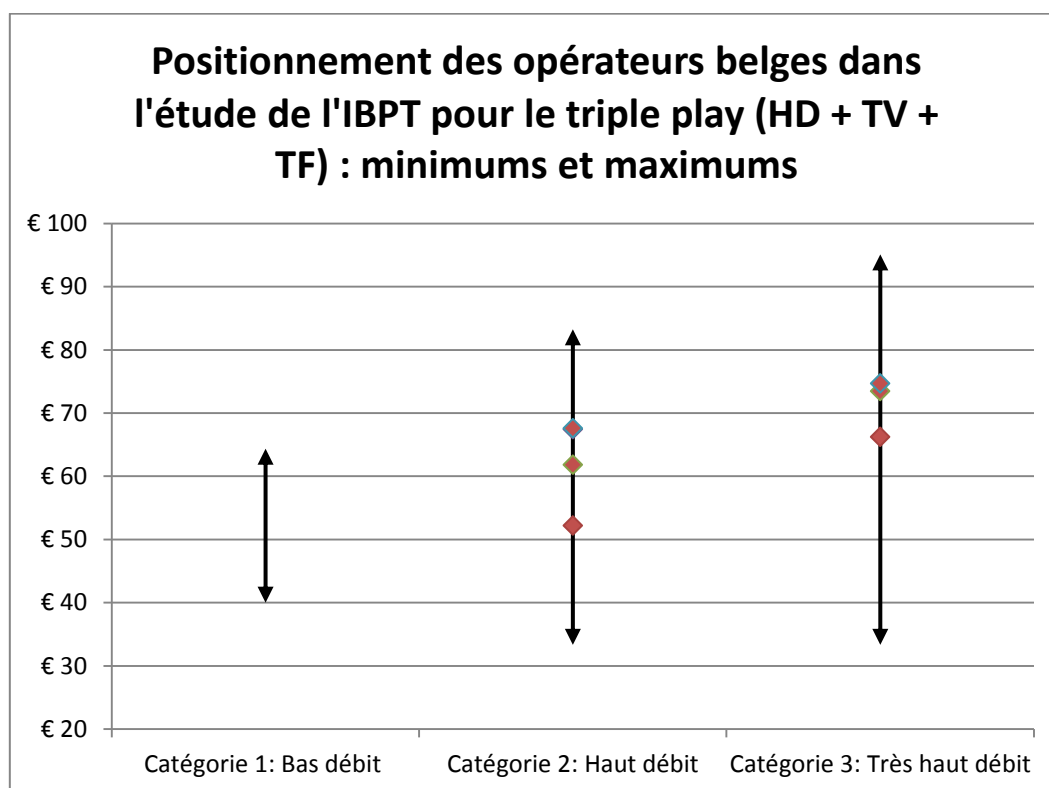
- Sans coûts d'utilisation supplémentaires pour la téléphonie fixe : une ***cinquième position (5/6)*** pour la Belgique, suivie uniquement par le Luxembourg. La France se profile nettement comme le pays le moins cher.
- En comptabilisant les coûts d'un profil 1 de téléphonie fixe (25 appels) : la Belgique passe à la ***quatrième position (4/6)*** au détriment des Pays-Bas. L'augmentation du coût total après ajout des coûts supplémentaires pour la téléphonie fixe est minime en France, qui se positionne encore plus fortement comme le pays le moins cher.
- En comptabilisant les coûts d'un profil 2 de téléphonie fixe (70 appels) : la Belgique se classe encore à la ***quatrième position (4/6)***. L'Allemagne passe devant le Royaume-Uni pour occuper la deuxième meilleure position.

122. Catégorie 3 : observations valables dans cinq pays de l'étude. Il n'y a pas d'observations représentatives pour le Royaume-Uni.

- Sans coûts d'utilisation supplémentaires pour la téléphonie fixe : la Belgique occupe la ***quatrième place (4/5)***, uniquement suivie par le Luxembourg. La France se profile nettement comme le pays le moins cher.
- En comptabilisant les coûts d'un profil 1 de téléphonie fixe (25 appels) : ici aussi, la Belgique occupe l'avant-dernière place (4/5). L'Allemagne passe à la deuxième position, au détriment des Pays-Bas, suite au surcoût relativement limité pour le trafic téléphonique qui n'est pas compris dans les offres conjointes allemandes. En France, l'impact de l'ajout d'un profil de téléphonie fixe est quasiment nul.
- En comptabilisant les coûts d'un profil 2 de téléphonie fixe (70 appels) : statu quo dans le classement pour la Belgique.

123. Suite au changement de méthodologie (autre approche concernant la téléphonie fixe et catégories de large bande modifiées), il n'est pas évident d'établir une comparaison cohérente avec les résultats de l'étude de prix de 2014, dont il ressortait que la Belgique occupait une position moyenne (3/5) dans le groupe de cinq pays où le *triple play* était offert dans les catégories 2/3 (vitesse supérieure à 30 Mbps et inférieure à 100 Mbps). À l'époque, le *triple play* avec une composante haut débit ultra rapide (vitesse de téléchargement d'au moins 100 Mbps) était également proposé à des prix extrêmement compétitifs en France. La disponibilité de ce plan tarifaire en France est cependant (toujours) très limitée. La Belgique s'était positionnée à la troisième place (3/4) avec des plans tarifaires dont le prix était considérablement plus intéressant qu'aux Pays-Bas, troisièmes dans le classement. L'Allemagne était le deuxième pays le plus intéressant de l'étude. Les Pays-Bas occupaient la dernière place en 2014.

124. Il convient de nuancer les résultats ci-dessus en fonction des constatations relatives à la disponibilité régionale du haut débit et des différences entre la vitesse affichée et la vitesse réelle (voir chapitre 13, sujets 1 et 2). Le sujet 4 fournit des informations générales concernant les offres conjointes.



*Schéma 45 : Aperçu des prix minimum et maximum observés dans les pays représentatifs, par catégorie, triple play (Internet, télévision et téléphonie fixe, 70 appels) (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet, août 2015, prix TVA incl. EUR PPP).*

## 11 QUADRUPLE PLAY (INTERNET + TV + TÉLÉPHONIE FIXE + TÉLÉPHONIE MOBILE)

### 12.1 CATÉGORIE 1 : BAS DÉBIT

| Catégorie 1  |             |                 |                |                |          |
|--|-------------|-----------------|----------------|----------------|----------|
| Part de la téléphonie fixe dans l'offre conjointe : Faible consommation (25 appels) = TF P1  |             |                 |                |                |          |
|  | Destination | Nombre d'appels | Heures pleines | Heures creuses | Week-end |
| 60%  | Fixe        | 15              | 40%            | 25%            | 35%      |
| 40%  | Mobile      | 10              | 55%            | 20%            | 25%      |
| Part de la téléphonie fixe dans l'offre conjointe : Consommation moyenne (70 appels) = TF P2 |             |                 |                |                |          |
|  | Destination | Nombre d'appels | Heures pleines | Heures creuses | Week-end |
| 75%  | Fixe        | 53              | 30%            | 30%            | 40%      |
| 25%  | Mobile      | 17              | 35%            | 25%            | 40%      |
| Part de l'Internet dans l'offre conjointe : Bas débit  |             |                 |                |                |          |
| Vitesse < 30 Mbps  |             |                 |                |                |          |
| Part de la TV dans l'offre conjointe   |             |                 |                |                |          |
| Aucune exigence  |             |                 |                |                |          |
| Part de la téléphonie mobile dans l'offre conjointe  |             |                 |                |                |          |
| Min. 100 minutes d'appel et 500 MB données   |             |                 |                |                |          |

125. Aucun plan tarifaire n'a été observé dans cette catégorie pour les opérateurs belges sélectionnés.

## 12.2 CATÉGORIE 2 : HAUT DÉBIT

| Catégorie 2  |             |                 |                |                |          |
|--|-------------|-----------------|----------------|----------------|----------|
| Part de la téléphonie fixe dans l'offre conjointe : Faible consommation (25 appels) = TF P1  |             |                 |                |                |          |
|  | Destination | Nombre d'appels | Heures pleines | Heures creuses | Week-end |
| 60%  | Fixe        | 15              | 40%            | 25%            | 35%      |
| 40%  | Mobile      | 10              | 55%            | 20%            | 25%      |
| Part de la téléphonie fixe dans l'offre conjointe : Consommation moyenne (70 appels) = TF P2 |             |                 |                |                |          |
|  | Destination | Nombre d'appels | Heures pleines | Heures creuses | Week-end |
| 75%  | Fixe        | 53              | 30%            | 30%            | 40%      |
| 25%  | Mobile      | 17              | 35%            | 25%            | 40%      |
| Part de l'Internet dans l'offre conjointe : Vitesse moyenne                                  |             |                 |                |                |          |
| 30 Mbps ≥ Vitesse < 100 Mbps   |             |                 |                |                |          |
| Part de la TV dans l'offre conjointe   |             |                 |                |                |          |
| Aucune exigence  |             |                 |                |                |          |
| Part de la téléphonie mobile dans l'offre conjointe  |             |                 |                |                |          |
| Min. 100 minutes d'appel et 500 MB données   |             |                 |                |                |          |

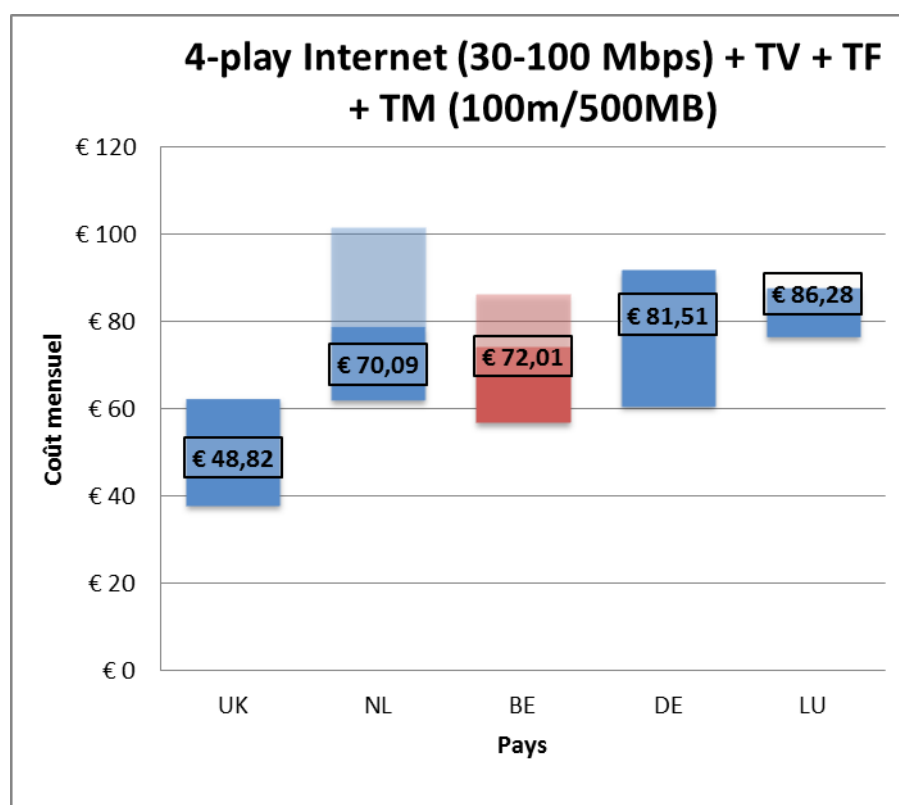


Schéma 46 : Moyenne pondérée par pays en matière de quadruple play (Internet, télévision, téléphonie fixe et téléphonie mobile), catégorie 2 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2015, prix TVA incl. EUR PPP).

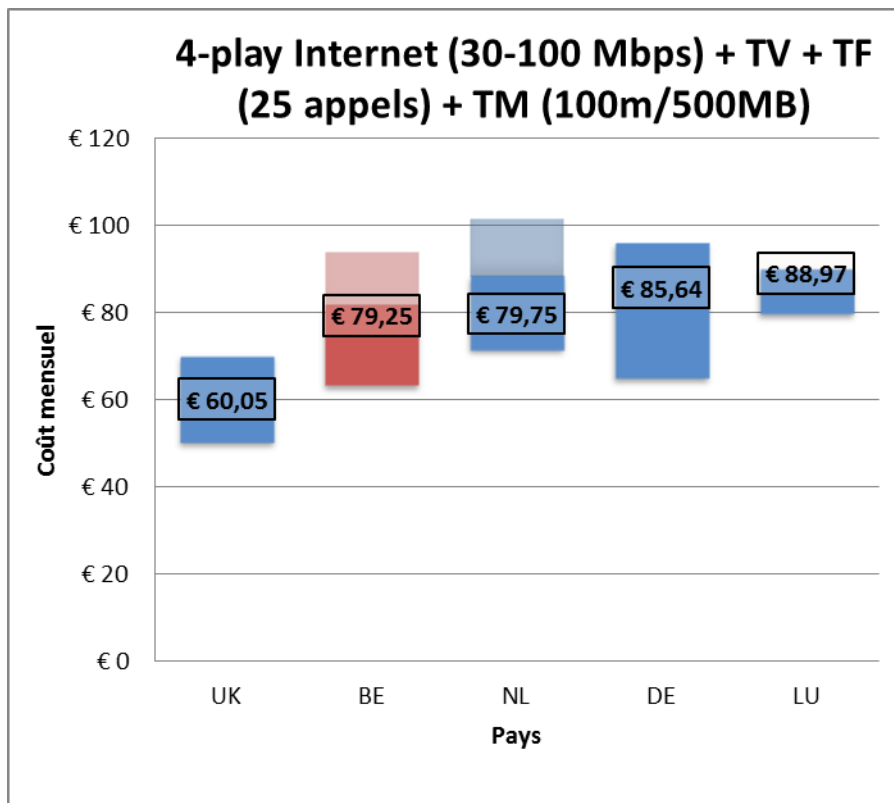


Schéma 47 : Moyenne pondérée par pays en matière de quadruple play (Internet, télévision, téléphonie fixe (y compris 25 appels) et téléphonie mobile), catégorie 2 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet, août 2015, prix TVA incl. EUR PPP).

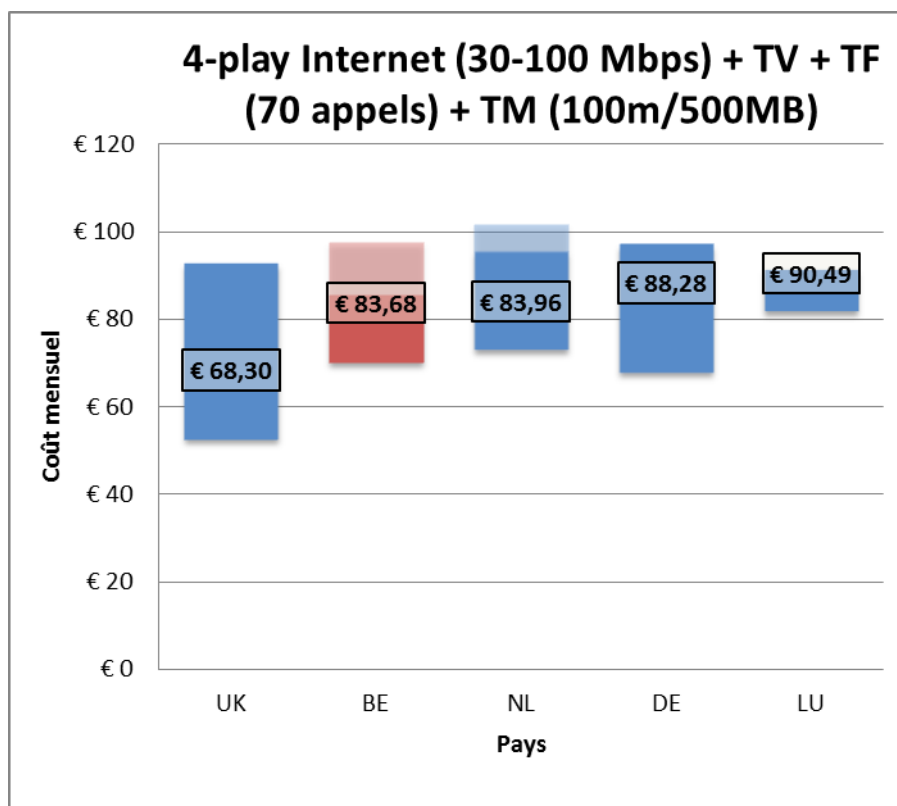


Schéma 48 : Moyenne pondérée par pays en matière de quadruple play (Internet, télévision, téléphonie fixe (y compris 70 appels) et téléphonie mobile), catégorie 2 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet, août 2015, prix TVA incl. EUR PPP).

### 12.3 CATÉGORIE 3 : TRÈS HAUT DÉBIT

| Catégorie 3  |             |                 |                |                |          |
|--|-------------|-----------------|----------------|----------------|----------|
| Part de la téléphonie fixe dans l'offre conjointe : Faible consommation (25 appels) = TF P1  |             |                 |                |                |          |
|  | Destination | Nombre d'appels | Heures pleines | Heures creuses | Week-end |
| 60%  | Fixe        | 15              | 40%            | 25%            | 35%      |
| 40%  | Mobile      | 10              | 55%            | 20%            | 25%      |
| Part de la téléphonie fixe dans l'offre conjointe : Consommation moyenne (70 appels) = TF P2 |             |                 |                |                |          |
|  | Destination | Nombre d'appels | Heures pleines | Heures creuses | Week-end |
| 75%  | Fixe        | 53              | 30%            | 30%            | 40%      |
| 25%  | Mobile      | 17              | 35%            | 25%            | 40%      |
| Part de l'Internet dans l'offre conjointe : Très haut débit                                  |             |                 |                |                |          |
| Vitesse $\geq$ 100 Mbps  |             |                 |                |                |          |
| Part de la TV dans l'offre conjointe   |             |                 |                |                |          |
| Aucune exigence  |             |                 |                |                |          |
| Part de la téléphonie mobile dans l'offre conjointe  |             |                 |                |                |          |
| Min. 100 minutes d'appel et 500 MB données   |             |                 |                |                |          |

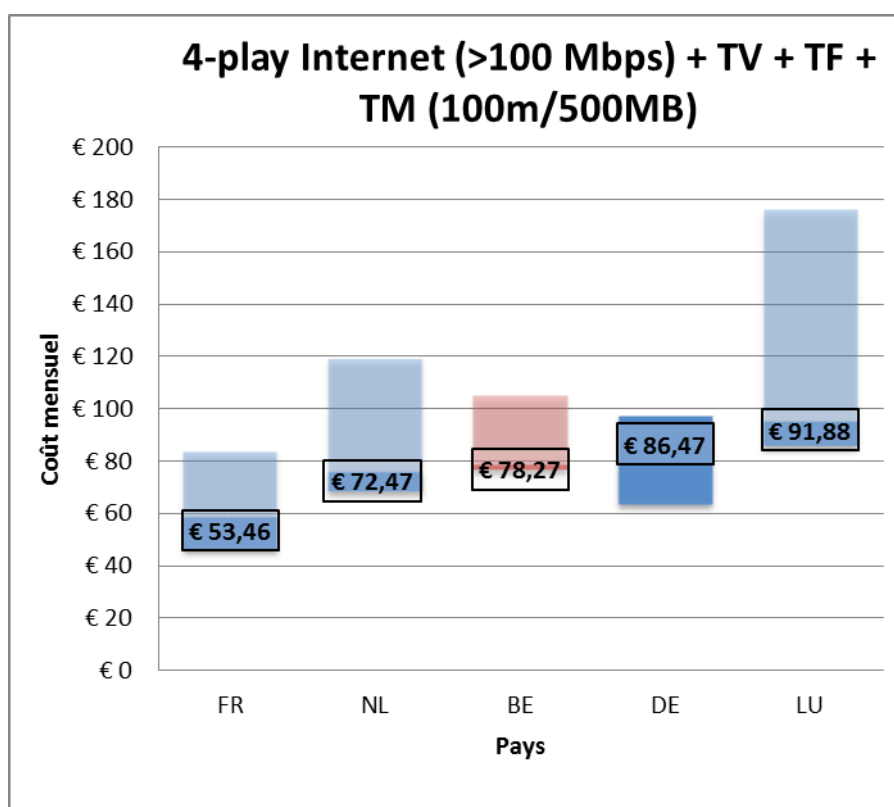


Schéma 49 : Moyenne pondérée par pays en matière de quadruple play (Internet, télévision, téléphonie fixe et téléphonie mobile), catégorie 3 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet, août 2015, prix TVA incl. EUR PPP).

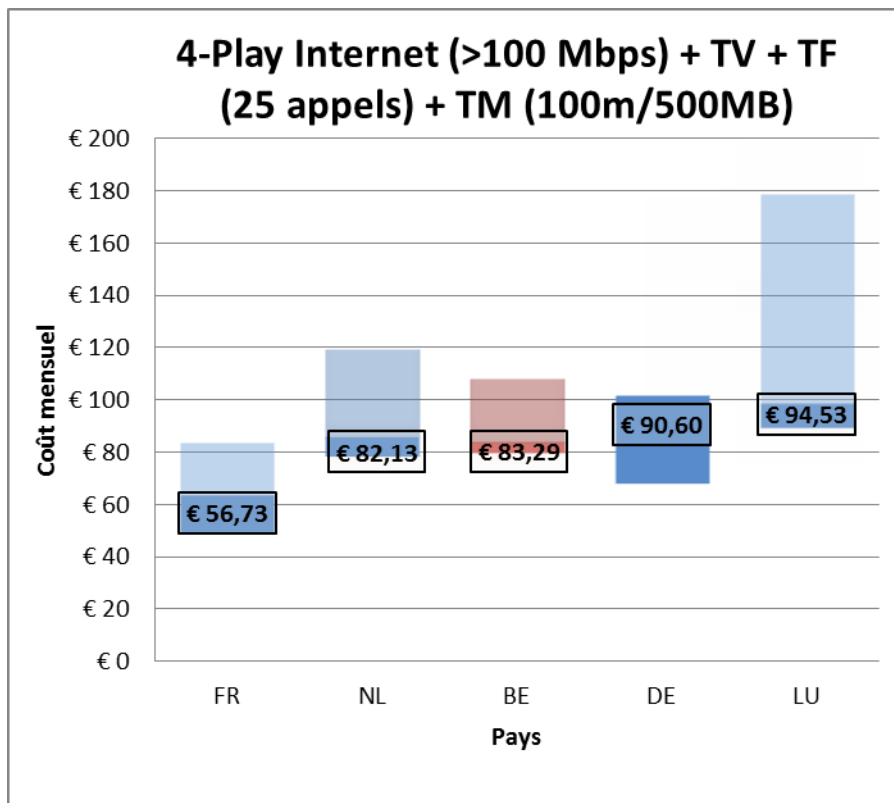


Schéma 50 : Moyenne pondérée par pays en matière de quadruple play (Internet, télévision, téléphonie fixe (y compris 25 appels) et téléphonie mobile), catégorie 3 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet, août 2015, prix TVA incl. EUR PPP).

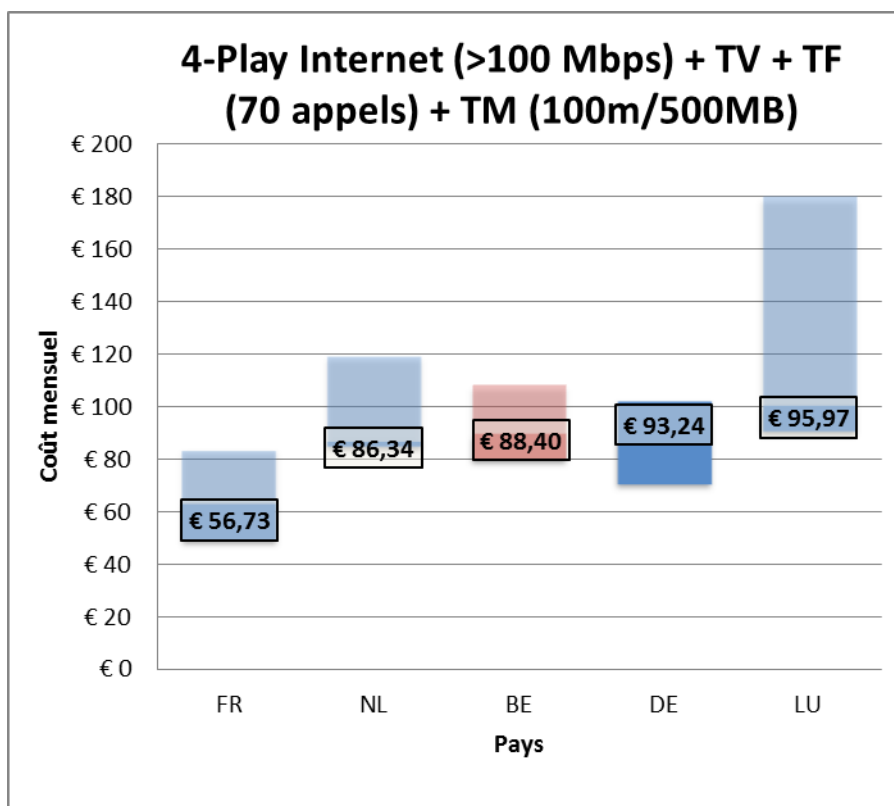


Schéma 51 : Moyenne pondérée par pays en matière de quadruple play (Internet, télévision, téléphonie fixe (y compris 70 appels) et téléphonie mobile), catégorie 3 (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet, août 2015, prix TVA incl. EUR PPP).

## 12.4 SYNTHÈSE DES RÉSULTATS POUR LE QUADRUPLE PLAY (HAUT DÉBIT, TÉLÉVISION, TÉLÉPHONIE FIXE ET TÉLÉPHONIE MOBILE)

126. Les opérateurs belges sélectionnés offrent le *quadruple play* dans les catégories 2 et 3. La Belgique occupe, sur la base du prix moyen pondéré, les positions suivantes.

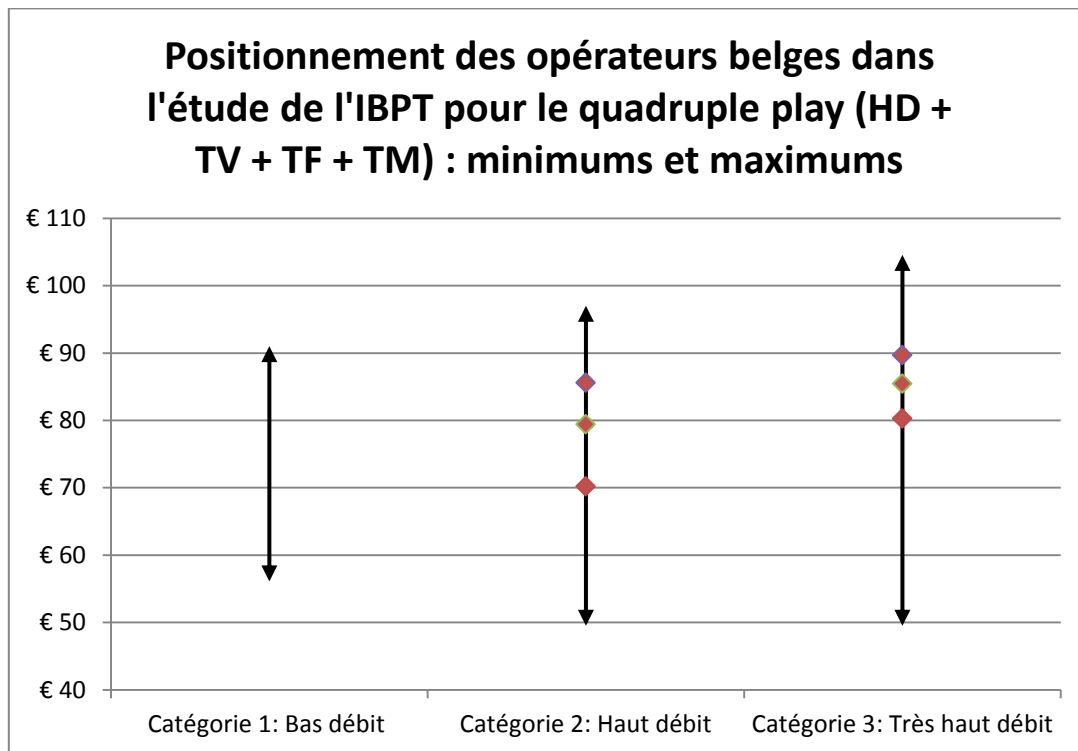
127. Catégorie 2 : observations valables dans cinq pays de l'étude.

- Sans coûts d'utilisation supplémentaires pour la téléphonie fixe : la Belgique occupe la **troisième position (3/5)**, devant l'Allemagne et le Luxembourg. Le Royaume-Uni se profile de loin comme le pays le moins cher. Les Pays-Bas occupent la deuxième place. Il n'y a pas d'observations représentatives pour la France dans cette catégorie.
- En comptabilisant les coûts d'un profil 1 de téléphonie fixe (25 appels) et d'un profil 2 de téléphonie fixe (70 appels) : la Belgique gagne une place dans le classement au détriment des Pays-Bas (2/5). Pour le reste, le classement des pays reste identique au classement sans coûts d'utilisation supplémentaires pour la téléphonie fixe. En termes absolus, les Pays-Bas sont très proches de notre pays en ce qui concerne ce domaine de résultat.

128. Catégorie 3 : observations valables dans cinq pays de l'étude,

- Sans coûts d'utilisation supplémentaires pour la téléphonie fixe : une **troisième position (3/5) pour la Belgique**, suivie à nouveau par l'Allemagne et le Luxembourg. Dans cette catégorie, la France se profile nettement comme le pays le moins cher. Ici aussi, les Pays-Bas occupent la deuxième place. Il n'y a pas d'observations représentatives pour le Royaume-Uni dans cette catégorie.
- En comptabilisant les coûts d'un profil 1 de téléphonie fixe (25 appels) et d'un profil 2 de téléphonie fixe (70 appels) : le classement des pays reste identique au classement sans coûts d'utilisation supplémentaires pour la téléphonie fixe. C'est aux Pays-Bas que l'augmentation du coût total après ajout des coûts supplémentaires pour la téléphonie fixe est la plus importante, ce qui fait que la Belgique, en termes absolus, est assez proche de son voisin du nord en ce qui concerne ce domaine de résultat. Aucune comparaison n'est possible avec les résultats de l'étude de prix de 2014, étant donné que les offres *quadruple play* ne sont analysées de manière quantitative que depuis cette année par l'IBPT.

129. Il convient de nuancer les résultats ci-dessus en fonction des constatations relatives à la disponibilité régionale du haut débit et des différences entre la vitesse affichée et la vitesse réelle (voir chapitre 13, sujets 1 et 2). Le sujet 4 fournit des informations générales concernant les offres conjointes.



*Schéma 52 : Aperçu des prix minimum et maximum observés dans les pays représentatifs, par catégorie, quadruple play (Internet, télévision, téléphonie fixe (y compris 70 appels) et téléphonie mobile) (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet, août 2015, prix TVA incl. EUR PPP).*

## 13 ÉLÉMENTS QUALITATIFS : SUJETS ET TENDANCES

### 13.1 SUJET 1 : INTERNET HAUT DÉBIT (DISPONIBILITÉ ET PÉNÉTRATION)

130. À l'heure actuelle, quasiment tous les résidents de l'UE peuvent disposer d'une connexion haut débit par le biais de diverses technologies haut débit fixes ou mobiles (xDSL, câble, FTTx, WiMax, HSPA, LTE et satellite). Une étude récente, réalisée pour le compte de la Commission européenne, révèle pour la première fois en Europe une diminution du degré de couverture. Cela n'indique toutefois pas une suppression de la couverture, mais plutôt une augmentation plus rapide du nombre de foyers que du nombre de *homes passed* par les opérateurs large bande<sup>25</sup>. Dans les pays qui ont été examinés dans le cadre de l'étude des prix, la couverture haut débit est quasiment de 100% (à l'exception de l'Allemagne : 98%).
131. Le nombre de foyers européens ayant accès à l'Internet large bande rapide avec une vitesse de téléchargement d'au moins 30 Mbps augmente toutefois d'année en année : entre-temps, la couverture NGA est déjà de 68% (elle était de 62% en 2013 et de 54% en 2012). Les opérateurs large bande fournissent donc des efforts d'investissement permanents. L'accès à l'Internet rapide varie considérablement d'un pays et d'une région à l'autre. Les réseaux NGA permettant l'Internet rapide sont principalement déployés dans des zones densément peuplées. La Belgique, les Pays-Bas et le Luxembourg ont de très bons résultats en ce qui concerne la disponibilité de l'Internet rapide car une grande partie des lignes sont équipées de la technologie NGA (VDSL, câble docsis 3.0 et FTTx). Avec une disponibilité NGA de presque 99%, la Belgique occupe la troisième place du classement européen. Le degré de couverture NGA dans les zones rurales est de 84%. Le Royaume-Uni, l'Allemagne et la France, dont les territoires sont géographiquement étendus, obtiennent dès lors un résultat sensiblement moins bon avec une disponibilité NGA totale de respectivement 89%, 81% et 43% des ménages.

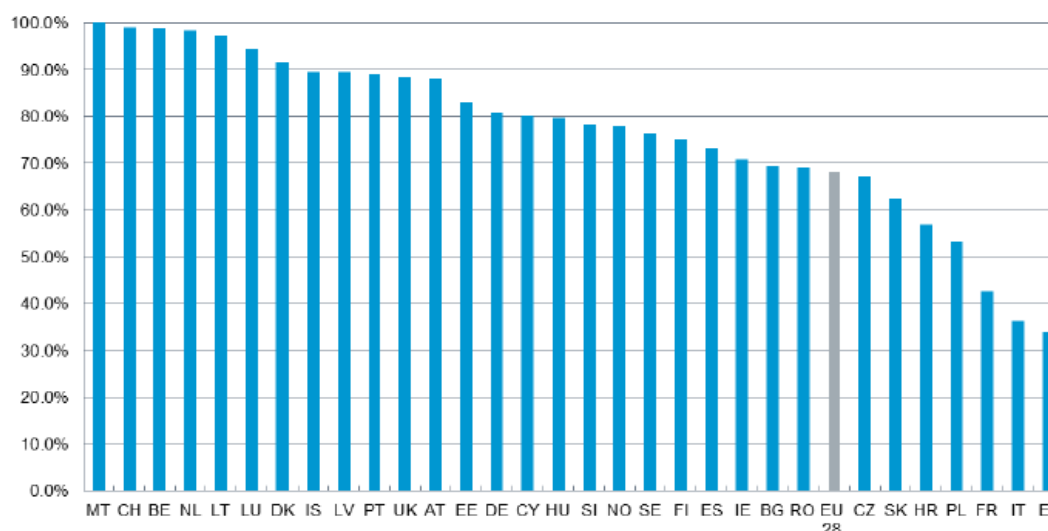


Schéma 53 : Disponibilité des réseaux NGA dans l'UE par pays - statut 2014 (Source : Commission européenne, Digital Agenda Scoreboard).

<sup>25</sup> Voir « Broadband Coverage in Europe 2014 », Commission européenne.

132. La couverture NGA dans les régions rurales est, dans la majorité des pays, significativement inférieure à celle des zones urbaines. En France particulièrement, la disponibilité des réseaux NGA est (très) limitée pour la population rurale.

| Pays | Degré de couverture NGA totale | Degré de couverture NGA rurale |
|------|--------------------------------|--------------------------------|
| BE   | 98.8%                          | 84%                            |
| FR   | 42.6%                          | 20%                            |
| DE   | 80.8%                          | 33.1%                          |
| NL   | 98.4%                          | 97.7%                          |
| LU   | 94.4%                          | 94%                            |
| UK   | 88.5%                          | 45.9%                          |

Tableau 8 : Aperçu du degré de couverture NGA totale et rurale dans les six pays de l'étude (Source : « Broadband Coverage in Europe », 2014, Commission européenne).

133. La technologie du câble est très fortement déployée en Belgique et aux Pays-Bas voisins. Comme le montre le schéma ci-dessous, le câble n'est pas partout aussi fortement présent qu'en Belgique. Dans la plupart des pays, le câble est seulement présent dans certaines provinces ou régions.

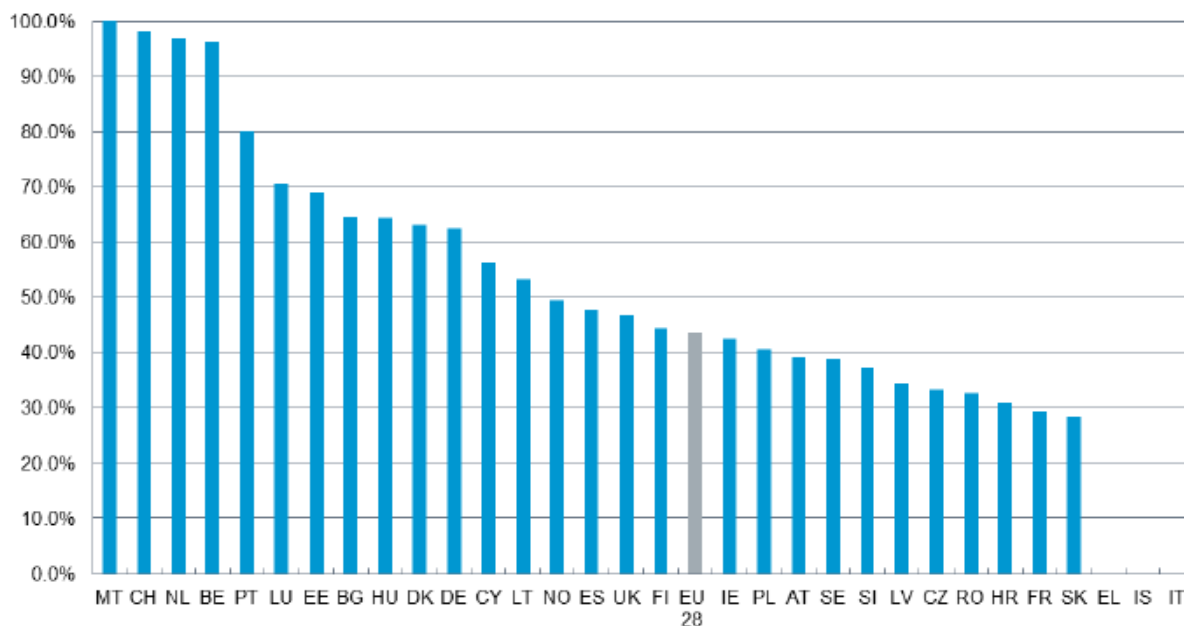


Schéma 54 : Degré de couverture de la technologie du câble par pays, 2014 (Source : Broadband Coverage in Europe, 2014, Commission européenne).

134. Le nombre de personnes s'abonnant effectivement à Internet est considérablement inférieur au nombre de personnes ayant accès à Internet. Environ 31% des Européens ont un abonnement Internet fixe. Ici aussi, les différences entre les pays sont parfois très importantes. Les six pays repris dans cette étude de comparaison se trouvent dans le top 8 du peloton européen avec un taux de pénétration<sup>26</sup> de 34% ou plus.

<sup>26</sup> Nombre d'abonnements en pourcentage de la population.

135. Lorsque l'on considère seulement les connexions avec une vitesse de téléchargement d'au moins 30 Mbps, le taux de pénétration européen moyen chute à 7%. Les résultats de la Belgique sont très bons sur ce plan, avec 23 abonnements pour 100 habitants. Les Pays-Bas occupent eux aussi une bonne place dans ce domaine. La concurrence historique entre la plateforme cuivre et câble est la cause principale de la forte position de ces deux pays sur le marché du haut débit, tant en ce qui concerne la disponibilité des réseaux NGA que la pénétration effective de l'Internet rapide.

## 13.2 SUJET 2 : LA VITESSE DE TÉLÉCHARGEMENT RÉELLE COMPARÉE À LA VITESSE DE TÉLÉCHARGEMENT AFFICHÉE

136. Les constatations de la présente étude se basent sur la vitesse affichée des connexions Internet, qui ne correspond pas toujours à la vitesse réelle. Dans les informations tarifaires, le fournisseur mentionne la vitesse maximale de la connexion ; celle-ci peut toutefois n'être atteinte que dans des conditions optimales.
137. Une certain nombre de facteurs peuvent affecter la vitesse de connexion atteinte en réalité par les abonnés. La vitesse est par exemple influencée par la diminution de la puissance du signal sur les réseaux xDSL lorsque le signal passe par une paire de cuivre ; la puissance du signal diminue en effet à mesure que la distance entre la localisation de l'abonné et les équipements DSL dans la cabine/le central augmente. La vitesse peut également varier en fonction de la charge du réseau. Celle-ci est liée à l'effet de l'utilisation partagée de la même largeur de bande par plusieurs abonnés sur le même réseau. La vitesse réalisable est aussi influencée par la gestion du trafic et la capacité du réseau. Par conséquent, des différences de performance peuvent exister entre différentes plateformes et entre les opérateurs actifs sur une même plateforme.
138. Des facteurs n'ayant pas directement un rapport avec les réseaux des ISP peuvent également influencer la vitesse de la connexion. Parmi ceux-ci, citons par exemple la qualité du réseau à l'intérieur des habitations, les ordinateurs des abonnés, les serveurs auxquels sont envoyées les requêtes, la qualité des réseaux sans fil des abonnés et le partage simultané de la connexion entre plusieurs terminaux et/ou applications. Ces facteurs échappent au contrôle des opérateurs.
139. En octobre 2014, une enquête a été réalisée pour la troisième fois par SamKnows Ltd. pour le compte de la Commission européenne concernant les différences entre la vitesse affichée et la vitesse réelle des connexions Internet. L'analyse se base sur les données récoltées via 8 582 appareils de mesure, répartis dans toute l'Europe. Les résultats indiqués dans les schémas ci-dessous reflètent la vitesse de téléchargement réelle pendant les heures pleines<sup>27</sup> en pourcentage de la vitesse affichée.
140. La vitesse de téléchargement réelle des services par câble équivaut en moyenne, dans 11 pays européens, à 86% de la vitesse affichée. Les câblo-opérateurs belges, avec un taux de 85,46%, sont très proches de cette moyenne. Par rapport aux deux années précédentes, le taux a légèrement diminué (il était de 89% en 2012 et 2013).

---

<sup>27</sup> Conformément à la pratique usuelle en Europe, les heures pleines sont définies comme la période entre 19h et 23h.

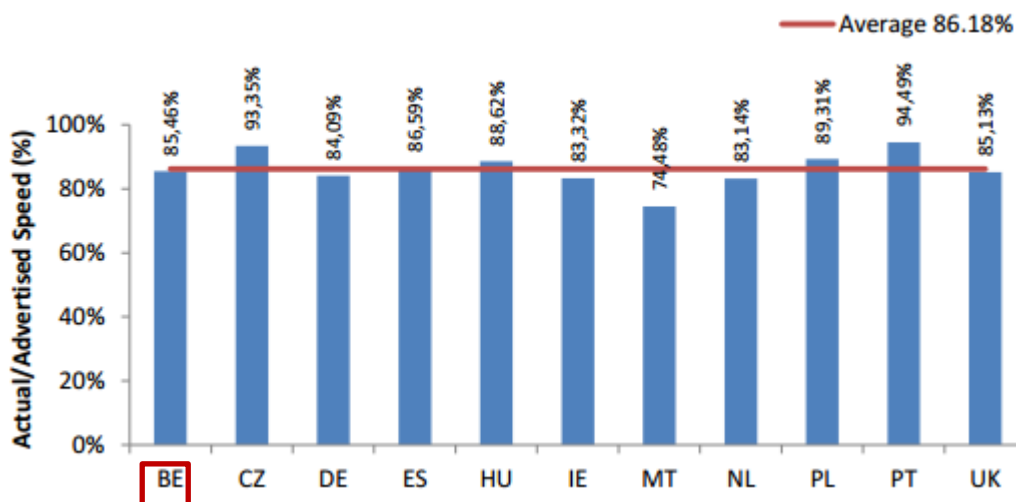


Schéma 55 : Vitesse de téléchargement réelle en pourcentage de la vitesse de téléchargement affichée par le câble pendant les périodes de pointe de 19h à 23h (Source : Commission européenne, « Quality of Broadband Services in the EU », octobre 2014).

141. En ce qui concerne les connexions Internet sur la base de la technologie FTTx (y compris VDSL2), l'écart entre la vitesse réelle et la vitesse affichée est semblable (84% en moyenne). Les opérateurs belges ont une moyenne de 86,59%, un peu au-dessus de la moyenne. Les résultats pour la Belgique sont considérablement meilleurs que ceux des précédentes éditions de l'étude. Le résultat moyen pour le FTTx y a lui aussi progressé par rapport aux années précédentes (il était de 81,2% en 2012).

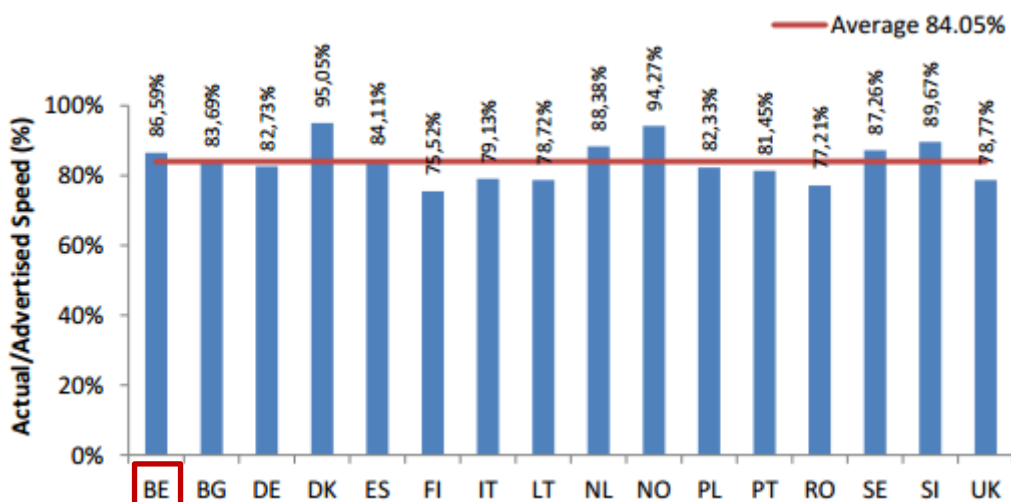


Schéma 56 : Vitesse de téléchargement réelle en pourcentage de la vitesse de téléchargement affichée via FTTx (et VDSL2) pendant les périodes de pointe de 19h à 23h (Source : idem).

142. Il est ressorti de l'enquête que la vitesse réelle de n'importe quelle technologie baissait légèrement pendant les heures pleines. Cette uniformité démontre que chaque technologie est (pareillement) susceptible d'être soumise à de la congestion pendant les heures de pointe.

143. Nous attirons également l'attention du lecteur sur certains aspects de la méthodologie qui influencent les résultats du FTTx :

- Le VDSL2 a été regroupé avec le FTTH sous la catégorie « FTTx ». La vitesse d'une connexion VDSL2 dépend de la distance entre la localisation de l'abonné et la cabine/le central. Pour le FTTH, ce n'est pas le cas. C'est la raison pour laquelle la vitesse FTTH est plus proche de la vitesse affichée. En Belgique, le FTTH est à peine présent ;
- En pratique, les auteurs de l'enquête n'ont pas fait de distinction entre l'ADSL, l'ADSL2+ et le VDSL2 de sorte que la vitesse mesurée est un mélange des trois technologies et est inférieure à la vitesse qui serait mesurée si l'on prenait uniquement en compte le VDSL2 ;
- Les mesures n'ont pas été réalisées à un moment où il n'y avait pas de trafic de sorte que la vitesse VDSL2 mesurée a été influencée par les personnes regardant la TV numérique.

144. Pour fournir au consommateur plus de clarté sur la vitesse attendue de sa connexion fixe à haut débit, l'IBPT a pris une décision en date du 4 décembre 2012<sup>28</sup>, obligeant les opérateurs à fournir les informations suivantes dans chaque contrat conclu avec le consommateur, sur la base de la situation spécifique de l'abonné :

- la vitesse de la ligne pour le chargement et le téléchargement en dehors des heures pleines ;
- la vitesse minimum de la ligne pour le chargement et le téléchargement pendant les heures pleines ;
- la vitesse maximum de la ligne pour le chargement et le téléchargement pendant les heures pleines ;
- le volume de téléchargement de l'abonnement.

---

<sup>28</sup> Décision du Conseil de l'IBPT du 4 décembre 2012 concernant la communication de la vitesse d'une connexion fixe à haut débit. Cette obligation est opérationnelle depuis le 1er juillet 2013.

### 13.3 SUJET 3 : INTERNET MOBILE (COUVERTURE, PÉNÉTRATION, UTILISATION, VOLUME)

145. En moyenne, environ 72 % des gens utilisent des données mobiles via le smartphone ou la tablette en Europe. En Belgique, le taux de pénétration de la large bande mobile est significativement inférieur, soit 57%. Toutefois, l'on observe chaque année dans notre pays une forte augmentation du nombre total de personnes achetant des données mobiles. L'année passée, la pénétration de l'Internet mobile en Belgique n'était encore que de 46%.

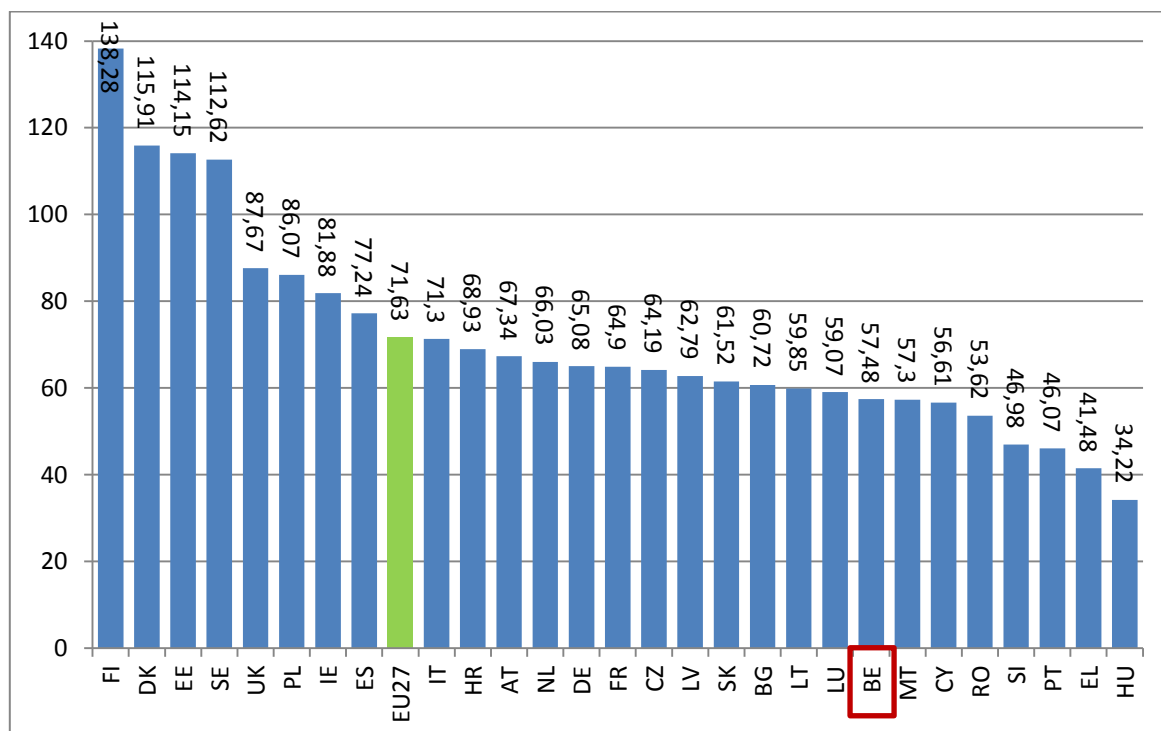


Schéma 57 : Taux de pénétration du haut débit mobile (Source : Digital Agenda Scoreboard, Take up of mobile broadband (subscription / 100 people), janvier 2015).

### 13.4 SUJET 4 : PÉNÉTRATION DES OFFRES CONJOINTES

146. Chaque année, l'IBPT rend compte de la tendance aux offres conjointes<sup>2930</sup>. Fin 2014, 68,4% de la population belge disposait d'une offre télécoms conjointe. L'évolution vers les offres conjointes entraîne une diminution de la vente de services *standalone*. Fin 2014, seuls 17,8% des abonnés résidentiels à la large bande fixe achetaient encore la large bande fixe comme un produit *standalone*. Pour les autres services de télécommunications, ce pourcentage passe à respectivement 18,7% pour la téléphonie mobile<sup>31</sup>, 21% pour la téléphonie fixe et 33,4% pour la télévision numérique.

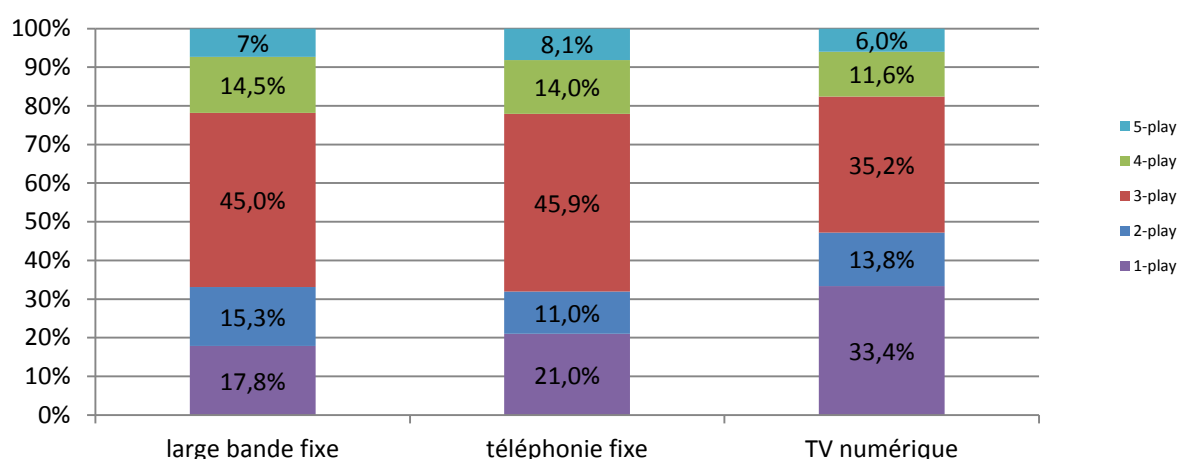


Schéma 58 : Part multiplay et standalone par service de télécommunications, 2014 (Source : IBPT).

147. Il ressort du schéma ci-dessus que c'est principalement la large bande fixe que l'on achète dans une offre conjointe. La téléphonie fixe aussi est surtout achetée en combinaison avec un autre service de télécommunications.

148. En Belgique, environ 37% de l'ensemble des consommateurs d'offres conjointes ont un *triple play* classique avec la large bande, la téléphonie fixe et la télévision. La deuxième offre conjointe la plus populaire est le *quadruple play* ; un *triple play* auquel on ajoute la téléphonie mobile. C'est ce qui ressort d'une consultation des consommateurs réalisée par l'IBPT auprès de 1 292 répondants<sup>32</sup>.

149. D'une part, le regroupement de produits de télécommunications offre souvent un avantage financier pour le client par rapport à l'acquisition séparée des produits (chez le même fournisseur). D'autre part, les consommateurs disposant d'une offre conjointe ont moins tendance à passer à un autre fournisseur. Le consommateur craint en effet que ce soit trop compliqué de transférer facilement tous les produits auprès d'un nouveau fournisseur.

<sup>29</sup> Par offre conjointe, l'on entend l'achat de plusieurs produits auprès d'un seul et même opérateur. Ces offres conjointes sont en général facturées au moyen d'une facture unique. La présence d'une réduction par rapport à l'achat séparé de ces produits ne constitue pas une condition requise.

<sup>30</sup> Voir le rapport annuel « Situation du secteur des communications électroniques », site Internet IBPT.

<sup>31</sup> La voix mobile et l'Internet mobile sont vus comme une offre conjointe, à savoir une offre *dual play*.

<sup>32</sup> Voir « Enquête sur la situation du marché belge des communications électroniques du point de vue des utilisateurs », 2015, [IBPT](#).

### 13.5 SUJET 5 : CARACTÉRISTIQUES DES PLANS TARIFAIRES QUI NE SONT PAS LIÉES AU PRIX

150. Les offres ne se distinguent pas uniquement sur la base du niveau de prix ; certains aspects qui ne sont pas liés au prix jouent également un rôle. Comme indiqué dans le volet méthodologique, ceux-ci ne sont toutefois pas pris en considération dans la comparaison des prix. S'il ressort qu'un produit A donné est moins cher qu'un autre produit B, cela ne signifie pas automatiquement que le produit B est moins avantageux pour le client, parce qu'il peut éventuellement trouver une certaine utilité dans les aspects qui ne sont pas liés au prix du produit B.
151. Dans le tableau ci-dessous, nous énumérons un certain nombre de caractéristiques non liées au prix en rapport avec un abonnement haut débit fixe (faisant partie ou non d'une offre conjointe), notamment l'utilisation de données mobiles via un réseau 3G/4G, la possibilité de sauvegarder des données dans le *cloud* ainsi que la mise à disposition de homespots et hotspots Wi-Fi. Le tableau a été établi sur la base d'informations disponibles en août 2015. La situation peut donc déjà avoir évolué entre-temps.
152. Les caractéristiques « données mobiles 3G/4G » (gratuitement/en option) et « sauvegarder des données dans le *cloud* » ont été indiquées par opérateur mais des différences peuvent apparaître au niveau des plans tarifaires. Si l'aspect en question ne s'applique pas à tous les plans tarifaires proposés par l'opérateur, il est indiqué « Parfois ». Si l'élément qualitatif ne peut être obtenu que moyennant un surcoût, nous l'indiquons dans le tableau comme étant « Optionnel ».
153. L'enregistrement sur le *cloud* est de plus en plus proposé sur le marché résidentiel, mais ne peut pas encore être considéré comme une pratique courante. Ce service est surtout implanté en Allemagne et commence aussi à s'installer au Royaume-Uni. Seul un opérateur (belge) propose les données mobiles comme faisant partie d'un produit haut débit fixe.

|    |                   | Données mobiles<br>3G/4G compris | Cloud<br>compris | Wi-Fi Hotspots /<br>Homespots |
|----|-------------------|----------------------------------|------------------|-------------------------------|
| BE | Proximus          | Oui                              | Oui              | Oui                           |
|    | Scarlet           | Non                              | Non              | Non                           |
|    | Telenet           | Non                              | Non              | Oui                           |
|    | VOO               | Non                              | Non              | Oui                           |
|    | Numericable       | Non                              | Parfois          | Non                           |
| NL | KPN               | Non                              | Parfois          | Oui                           |
|    | Ziggo             | Non                              | Non              | Oui                           |
| UK | BT                | Non                              | Oui              | Oui                           |
|    | Virgin Media      | Non                              | Oui              | Oui                           |
|    | Sky               | Non                              | Non              | Oui                           |
|    | Talktalk          | Non                              | Non              | Non                           |
| FR | Orange            | Non                              | Parfois          | Parfois                       |
|    | SFR               | Non                              | Parfois          | Oui                           |
|    | Free              | Non                              | Non              | Oui                           |
| DE | Deutsche Telekom  | Non                              | Oui              | Oui                           |
|    | Unitymedia        | Non                              | Optionnel        | Oui                           |
|    | Vodafone          | Non                              | Non              | Oui                           |
|    | Kabel Deutschland | Non                              | Oui              | Oui                           |
|    | 1&1               | Non                              | Oui              | Non                           |
| LU | Eltrona Telecom   | Non                              | Non              | Non                           |
|    | LOL               | Non                              | Parfois          | Non                           |
|    | Numericable       | Non                              | Non              | Non                           |
|    | Orange            | Non                              | Parfois          | Non                           |
|    | Post              | Non                              | Non              | Non                           |
|    | Tango             | Non                              | Non              | Non                           |

Tableau 8 : Sélection de caractéristiques qualitatives de plans tarifaires liées au type de produit haut débit, situation en août 2015 (Source : sites Internet opérateurs, août 2015).

154. Dans la troisième colonne du tableau 8, l'on indique si des hotspots Wi-Fi (points d'accès dans des lieux publics comme les gares et les aéroports) et/ou homespots Wi-Fi (points d'accès via modems/routeurs de clients finals) sont disponibles pour le consommateur. Certains opérateurs utilisent les hotspots d'autres opérateurs ou concluent des partenariats avec FON, par exemple, une communauté globale de Wi-Fi. Le système implique que des clients (de partenaires) de l'opérateur partagent une partie de leur largeur de bande avec d'autres utilisateurs FON, et vice versa, augmentant ainsi considérablement le nombre de points d'accès disponibles. Cette approche est basée sur un système de double accès aux réseaux sans fil. Dans les pays étudiés, les opérateurs historiques Proximus (Belgique), SFR (France), Deutsche Telekom (Allemagne), KPN (Pays-Bas) et BT (Royaume-Uni) sont membres de FON. La disponibilité de l'accès via Wi-Fi est toutefois également proposée par bon nombre d'opérateurs alternatifs, principalement en Belgique, aux Pays-Bas et en France. Ce service est de plus en plus disponible en Allemagne et au Royaume-Uni. Au Luxembourg, ce service n'est pas proposé pour le moment.

## **ANNEXE A. APERÇU DES PLANS TARIFAIRES**

Cette annexe donne un aperçu de tous les plans tarifaires sélectionnés afin d'arriver à une moyenne pondérée par pays et par segment. Globalement, 692 plans tarifaires ont été examinés et introduits dans la base de données. Toutefois, tous les plans tarifaires n'ont pas été utilisés pour arriver à une moyenne pondérée par pays.

# Belgique

## Téléphonie mobile postpaid - profil 1

| Plan tarifaire - durée du contrat |         |
|-----------------------------------|---------|
| Proximus Smart+ 15 - 1M           | € 15,00 |
| Mobistar Kangourou 8 - 1M         | € 8,00  |
| BASE 9                            | € 9,00  |
| Telenet Prix selon usage - 1M     | € 12,50 |

## Téléphonie mobile postpaid - profil 2

| Plan tarifaire - durée du contrat |         |
|-----------------------------------|---------|
| Proximus Smart+ 15 - 1M           | € 15,00 |
| Mobistar Dauphin 12 - 1M          | € 12,00 |
| BASE 9                            | € 9,00  |
| Telenet King - 1M                 | € 15,00 |

## Téléphonie mobile postpaid - profil 3

| Plan tarifaire - durée du contrat |         |
|-----------------------------------|---------|
| Proximus Smart+ 15 - 1M           | € 15,00 |
| Mobistar Dauphin 12 - 1M          | € 12,00 |
| BASE 9                            | € 9,00  |
| Telenet King - 1M                 | € 15,00 |

## Téléphonie mobile postpaid - profil 4

| Plan tarifaire - durée du contrat |         |
|-----------------------------------|---------|
| Proximus Smart+ 15 - 1M           | € 15,00 |
| Mobistar Dauphin 12 - 1M          | € 12,00 |
| Base 15 - 1M                      | € 15,00 |
| Telenet King - 1M                 | € 15,00 |

## Téléphonie mobile postpaid - profil 5

| Plan tarifaire - durée du contrat |         |
|-----------------------------------|---------|
| Proximus Smart+ 25 - 1M           | € 25,00 |
| Mobistar Dauphin 20 - 1M          | € 20,00 |
| Base 15 - 1M                      | € 15,00 |
| Telenet King Supersize - 1M       | € 20,00 |

## Téléphonie mobile postpaid - profil 6

| Plan tarifaire - durée du contrat |         |
|-----------------------------------|---------|
| Proximus Smart+ 45 - 1M           | € 45,00 |
| Mobistar Panthère 25 - 1M         | € 25,00 |
| Base 25 - 1M                      | € 25,00 |
| Telenet King Supersize - 1M       | € 35,00 |

## Téléphonie mobile prepaid - profil 1

| Plan tarifaire         |         |
|------------------------|---------|
| Proximus Pay&Go Max 15 | € 15,00 |
| Mobistar Kangourou 10  | € 12,00 |
| BASE prepaid-BASE 10   | € 10,00 |

## Téléphonie mobile prepaid - profil 2

| Plan tarifaire            |         |
|---------------------------|---------|
| Proximus Pay&Go Max 15    | € 18,00 |
| Mobistar Kangourou 15     | € 15,00 |
| BASE prepaid-vers tous 10 | € 10,50 |

## Téléphonie mobile prepaid - profil 3

| Plan tarifaire            |         |
|---------------------------|---------|
| Proximus Pay&Go Max 15    | € 15,00 |
| Mobistar Dauphin 15       | € 15,00 |
| BASE prepaid-vers tous 10 | € 10,00 |

## Téléphonie mobile prepaid - profil 4

| Plan tarifaire                 |         |
|--------------------------------|---------|
| Proximus Pay&Go Max 25         | € 25,00 |
| Mobistar Internet on Mobile 15 | € 15,00 |
| BASE prepaid-vers tous 15      | € 15,00 |

## Internet mobile - catégorie 1

| Plan tarifaire - durée du contrat        |         |
|--|---------|
| Proximus Mobile Internet Pay & Surf - 1M | € 10,00 |
| Telenet King Surf - 1M                   | € 5,00  |

## Internet mobile - catégorie 3

| Plan tarifaire - durée du contrat     |         |
|---------------------------------------|---------|
| Proximus Mobile Internet Comfort - 1M | € 19,99 |
| Mobistar Internet Everywhere 15 - 1M  | € 15,00 |
| Base Internet Anywhere 20 - 1M        | € 20,00 |
| Telenet Kong Surf - 1M                | € 10,00 |

## Internet mobile - catégorie 4

| Plan tarifaire - durée du contrat      |         |
|--|---------|
| Proximus Mobile Internet Favorite - 1M | € 34,99 |
| Mobistar Unlimited - 1M                | € 35,00 |
| BASE Internet Anywhere 30 - 1M         | € 30,00 |

## Téléphonie fixe - profil 1

| Plan tarifaire                              |         |
|---|---------|
| Numericable Start Téléphonie                | € 19,40 |
| Telenet Freephone Europe                    | € 26,84 |
| Proximus ligne Classic avec 'Happy Time XL' | € 28,97 |

## Téléphonie fixe - profil 2

| Plan tarifaire   |         |
|--|---------|
| Numericable Start Téléphonie                                       | € 23,23 |
| Telenet Freephone Europe avec 'Anytime'                            | € 29,20 |
| Proximus ligne Classic avec 'Happy Time XL' et 'No Limit National' | € 35,15 |

## Téléphonie fixe - profil 3

| Plan tarifaire                                  |         |
|---|---------|
| Numericable Start Téléphonie                    | € 23,23 |
| Telenet Freephone Europe avec 'Anytime'         | € 29,20 |
| Proximus ligne Classic avec 'No Limit National' | € 35,98 |

## Téléphonie fixe - profil 4

| Plan tarifaire   |         |
|--|---------|
| Numericable Extra Téléphonie                                       | € 27,64 |
| Telenet Freephone Europe avec 'Anytime'                            | € 29,20 |
| Proximus ligne Classic avec 'Happy Time XL' et 'No Limit National' | € 38,00 |

## Téléphonie fixe - profil 5

| Plan tarifaire                                  |         |
|---|---------|
| Telenet Freephone Europe avec 'Anytime'         | € 29,20 |
| Numericable Start Téléphonie                    | € 29,60 |
| Proximus ligne Classic avec 'No Limit National' | € 39,41 |

## Large bande - catégorie 2

| Plan tarifaire - durée du contrat                   |         |
|---|---------|
| Numericable 'Net 50 + internet mobile 100 Mb' 50 6m | € 35,90 |
| Proximus 'Internet Start' 50 6m                     | € 27,50 |
| Scarlet 'Scarlet Internet VDSL2' 30 6m              | € 35,00 |
| Telenet 'Basic Internet' 30 6m                      | € 26,99 |
| VOO 'Toudoo' 50 6m                                  | € 24,95 |

## Dual-play (large bande + TF) - catégorie 2

| Plan tarifaire - durée du contrat                | TF P1   | TF P2   |
|--|---------|---------|
| Proximus 'Pack Internet + Telephony Start' 50 6m | € 45,95 | € 53,43 |
| Scarlet 'Scarlet Internet & Téléphonie' 30 6m    | € 39,00 | € 45,44 |
| VOO 'Pack DUO NET TEL' 50 6m                     | € 32,95 | € 39,45 |

## Triple-play (large bande + TV + TF) - catégorie 2

| Plan tarifaire - durée du contrat                     | TF P1   | TF P2   |
|---|---------|---------|
| Numericable 'Triple Play Start' 50 6m                 | € 52,90 | € 58,00 |
| Proximus 'Pack Internet + TV + Telephony Start' 50 6m | € 56,20 | € 63,68 |
| Scarlet 'Scarlet Trio' 30 6m                          | € 39,00 | € 45,44 |
| VOO 'Pack TRIO Toudoo' 50 6m                          | € 54,95 | € 61,45 |

## Triple-play (large bande + TV + TF) - catégorie 3

| Plan tarifaire - durée du contrat      | TF P1   | TF P2   |
|--|---------|---------|
| Numericable 'Triple Play Extra' 100 6m | € 62,90 | € 65,83 |
| Telenet 'Whop' 100 6m                  | € 63,71 | € 68,85 |
| VOO 'Pack TRIO Wahoo' 100 6m           | € 64,95 | € 69,95 |

## Quadruple-play (large bande + TV + TF + TM) - catégorie 2

| Plan tarifaire - durée du contrat   | TF P1   | TF P2   |
|---|---------|---------|
| Proximus 'Pack Internet + TV + Telephony + Mobile (Smart+15) Comfort' 70 6m | € 74,20 | € 81,68 |
| Scarlet 'Scarlet Trio & Hot' 30 6m  | € 57,00 | € 63,44 |
| VOO 'Pack TRIO Toudou & Toudou' 50 6m                                       | € 66,95 | € 73,45 |

## Quadruple-play (large bande + TV + TF + TM) - catégorie 3

| Plan tarifaire - durée du contrat                     | TF P1   | TF P2   |
|---|---------|---------|
| Numericable 'Triple Play Extra & Mobile Extra' 100 6m | € 76,90 | € 79,83 |
| Telenet 'Whop & King' 100 6m                          | € 78,71 | € 83,85 |
| VOO 'Pack TRIO Wahou & Toudou' 10 6m                  | € 76,95 | € 81,95 |

TF P1 = coût plan tarifaire avec téléphonie fixe profil 1

TF P2 = coût plan tarifaire avec téléphonie fixe profil 2

## Pays-Bas

### Téléphonie mobile postpaid - profil 1

| Plan tarifaire - durée du contrat |         |
|-----------------------------------|---------|
| KPN Budget 100 - 24M              | € 15,24 |
| Vodafone Scherp S - 24M           | € 8,13  |
| T-Mobile Basis - 24M              | € 8,13  |

### Téléphonie mobile postpaid - profil 2

| Plan tarifaire - durée du contrat |         |
|-----------------------------------|---------|
| KPN Budget 300 - 24M              | € 15,24 |
| Vodafone Scherp S - 24M           | € 14,22 |
| T-Mobile Basis - 24M              | € 8,13  |

### Téléphonie mobile postpaid - profil 3

| Plan tarifaire - durée du contrat   |         |
|-------------------------------------|---------|
| KPN Vooral Internet Standaard - 24M | € 25,40 |
| Vodafone Scherp M - 24M             | € 13,21 |
| T-Mobile Basis - 24M                | € 10,67 |

### Téléphonie mobile postpaid - profil 4

| Plan tarifaire - durée du contrat |         |
|-----------------------------------|---------|
| KPN Zorgeloos Instap - 24M        | € 27,94 |
| Vodafone Smart 500 - 24M          | € 17,27 |
| T-Mobile Basis - 24M              | € 15,24 |

### Téléphonie mobile postpaid - profil 5

| Plan tarifaire - durée du contrat |         |
|-----------------------------------|---------|
| KPN Zorgeloos Instap - 24M        | € 27,94 |
| Vodafone Red Essential - 24M      | € 24,38 |
| T-Mobile Basis - 24M              | € 24,38 |

### Téléphonie mobile postpaid - profil 6

| Plan tarifaire - durée du contrat |         |
|-----------------------------------|---------|
| KPN Zorgeloos Standaard - 24M     | € 33,02 |
| Vodafone Red - 24M                | € 30,48 |
| T-Mobile Stel Samen - 24M         | € 35,56 |

### Téléphonie mobile prepaid - profil 1

| Plan tarifaire   |         |
|------------------|---------|
| KPN Prepaid      | € 7,62  |
| Vodafone You M   | € 15,24 |
| T-Mobile Prepaid | € 10,16 |

### Téléphonie mobile prepaid - profil 2

| Plan tarifaire   |         |
|------------------|---------|
| KPN Prepaid      | € 20,83 |
| Vodafone You L   | € 35,56 |
| T-Mobile Prepaid | € 20,22 |

### Téléphonie mobile prepaid - profil 3

| Plan tarifaire   |         |
|------------------|---------|
| KPN Prepaid      | € 11,68 |
| Vodafone You L   | € 15,24 |
| T-Mobile Prepaid | € 10,16 |

### Internet mobile - catégorie 1

| Plan tarifaire - durée du contrat |         |
|-----------------------------------|---------|
| KPN Mobiel Internet Basis - 12M   | € 15,24 |
| T-Mobile 500MB - 24M              | € 7,62  |

### Internet mobile - catégorie 3

| Plan tarifaire - durée du contrat |         |
|-----------------------------------|---------|
| T-Mobile 3GB - 24M                | € 15,24 |
| Vodafone Basis - 24M              | € 19,81 |

### Internet mobile - catégorie 4

| Plan tarifaire - durée du contrat   |         |
|-------------------------------------|---------|
| KPN Mobiel Internet Standaard - 12M | € 30,48 |
| T-Mobile 6GB - 24M                  | € 20,32 |
| Vodafone Extra - 24M                | € 30,48 |

### Téléphonie fixe - profil 1

| Plan tarifaire |         |
|----------------|---------|
| KPN BelBudget  | € 29,41 |

### Téléphonie fixe - profil 2

| Plan tarifaire     |         |
|--------------------|---------|
| KPN BelVrij Altijd | € 38,61 |

### Téléphonie fixe - profil 3

| Plan tarifaire     |         |
|--------------------|---------|
| KPN BelVrij Altijd | € 38,61 |

### Téléphonie fixe - profil 4

| Plan tarifaire     |         |
|--------------------|---------|
| KPN BelVrij Altijd | € 38,61 |

### Téléphonie fixe - profil 5

| Plan tarifaire     |         |
|--------------------|---------|
| KPN BelVrij Altijd | € 38,61 |

### Large bande - catégorie 2

| Plan tarifaire - durée du contrat |         |
|-----------------------------------|---------|
| KPN 'Internet Standaard' 60 12m   | € 38,10 |

### Triple-play (large bande + TV + TF) - catégorie 2

| Plan tarifaire - durée du contrat       | TF P1   | TF P2   |         |
|---|---------|---------|---------|
| KPN 'Alles-in-1 Thuis Standaard' 60 12m | € 60,96 | € 70,61 | € 77,72 |
| Ziggo 'Connect & Play Start' 40 12m     | € 46,69 | € 56,34 | € 57,81 |

### Triple-play (large bande + TV + TF) - catégorie 3

| Plan tarifaire - durée du contrat       | TF P1   | TF P2   |         |
|---|---------|---------|---------|
| KPN 'Alles-in-1 Thuis Instap' 100 12m   | € 50,80 | € 60,45 | € 67,56 |
| Ziggo 'Connect & Play Complete' 120 12m | € 60,91 | € 70,56 | € 72,04 |

### Quadruple-play (large bande + TV + TF + TM) - catégorie 2

| Plan tarifaire - durée du contrat                      | TF P1   | TF P2   |         |
|--|---------|---------|---------|
| KPN 'Alles-in-1 Thuis Standaard & Mobiel Basis' 60 12m | € 78,74 | € 88,39 | € 95,51 |
| Ziggo 'Connect & Play Start & Ruim' 40 12m             | € 61,93 | € 71,58 | € 73,05 |

### Quadruple-play (large bande + TV + TF + TM) - catégorie 3

| Plan tarifaire - durée du contrat                    | TF P1   | TF P2   |         |
|--|---------|---------|---------|
| KPN 'Alles-in-1 Thuis Instap & Mobiel Basis' 100 12m | € 68,58 | € 78,23 | € 85,34 |
| Ziggo 'Connect & Play Complete & Ruim' 120 12m       | € 76,15 | € 85,80 | € 87,28 |

TF P1 = coût plan tarifaire avec téléphonie fixe profil 1

TF P2 = coût plan tarifaire avec téléphonie fixe profil 2

## Royaume-Uni

### Téléphonie mobile postpaid - profil 1

| Plan tarifaire - durée du contrat |         |
|-----------------------------------|---------|
| Three Sim Only 8 - 12M            | € 9,47  |
| Vodafone Standard 9,5 - 12M       | € 11,25 |
| O2 Sim Only 10,5 - 12M            | € 12,43 |
| EE Sim Only 9,99 - 12M            | € 11,83 |

### Téléphonie mobile postpaid - profil 2

| Plan tarifaire - durée du contrat |         |
|-----------------------------------|---------|
| Three Sim Only 8 - 12M            | € 9,47  |
| Vodafone Standard 9,5 - 12M       | € 11,25 |
| O2 Sim Only 10,5 - 12M            | € 12,43 |
| EE Sim Only 9,99 - 12M            | € 11,83 |

### Téléphonie mobile postpaid - profil 3

| Plan tarifaire - durée du contrat |         |
|-----------------------------------|---------|
| Three Sim Only 8 - 12M            | € 9,47  |
| Vodafone Standard 9,5 - 12M       | € 11,25 |
| O2 Sim Only 10,5 - 12M            | € 12,43 |
| EE Sim Only 9,99 - 12M            | € 11,83 |

### Téléphonie mobile postpaid - profil 4

| Plan tarifaire - durée du contrat |         |
|-----------------------------------|---------|
| Three Sim Only 8 - 12M            | € 9,47  |
| Vodafone Standard 9,5 - 12M       | € 11,25 |
| O2 Sim Only 10,5 - 12M            | € 12,43 |
| EE Sim Only 9,99 - 12M            | € 11,83 |

### Téléphonie mobile postpaid - profil 5

| Plan tarifaire - durée du contrat |         |
|-----------------------------------|---------|
| Three Sim Only 11 (1GB) - 12M     | € 13,02 |
| Vodafone Standard 14 - 12M        | € 16,57 |
| O2 Sim Only 16 - 12M              | € 18,94 |
| EE Sim Only 16,99 - 12M           | € 20,11 |

### Téléphonie mobile postpaid - profil 6

| Plan tarifaire - durée du contrat |         |
|-----------------------------------|---------|
| Three Sim Only 16 - 12M           | € 18,94 |
| Vodafone Red 17 - 12M             | € 20,12 |
| O2 Sim Only 18 - 12M              | € 21,31 |
| EE Sim Only 16,99 - 12M           | € 20,11 |

### Téléphonie mobile prepaid - profil 1

| Plan tarifaire                    |         |
|-----------------------------------|---------|
| EE Everything Pack 10             | € 11,84 |
| O2 Pay as you Go Big Bundle 10    | € 11,84 |
| Vodafone Big Value 10             | € 11,84 |
| Three Pay as you Go All-in One 10 | € 11,84 |

### Téléphonie mobile prepaid - profil 2

| Plan tarifaire                    |         |
|-----------------------------------|---------|
| EE Everything Pack 10             | € 11,84 |
| O2 Pay as you Go Big Bundle 10    | € 11,84 |
| Vodafone Big Value 10             | € 11,84 |
| Three Pay as you Go All-in One 10 | € 11,84 |

### Téléphonie mobile prepaid - profil 3

| Plan tarifaire                    |         |
|-----------------------------------|---------|
| EE Everything Pack 10             | € 11,84 |
| O2 Pay as you Go Big Bundle 10    | € 11,84 |
| Vodafone Big Value 10             | € 11,84 |
| Three Pay as you Go All-in One 10 | € 11,84 |

### Téléphonie mobile prepaid - profil 4

| Plan tarifaire                    |         |
|-----------------------------------|---------|
| EE Everything Pack 15             | € 17,76 |
| O2 Pay as you Go Big Bundle 15    | € 17,76 |
| Vodafone Big Value 10             | € 17,76 |
| Three Pay as you Go All-in One 15 | € 17,76 |

### Internet mobile - catégorie 3

| Plan tarifaire - durée du contrat |         |
|-----------------------------------|---------|
| EE Data 3GB - 1M                  | € 17,76 |
| Vodafone Data 3GB - 12M           | € 17,76 |
| Three Mobile Broadband 2GB - 1M   | € 11,84 |
| O2 Data Sim 3GB - 12M             | € 18,35 |

### Internet mobile - catégorie 4

| Plan tarifaire - durée du contrat |         |
|-----------------------------------|---------|
| Three Mobile Broadband 5GB - 12M  | € 15,39 |
| O2 Data Sim 5GB - 12M             | € 24,86 |

### Téléphonie fixe - profil 1

| Plan tarifaire         |         |
|------------------------|---------|
| Sky Talk Anytime Extra | € 28,88 |
| BT Anytime             | € 32,30 |

### Téléphonie fixe - profil 2

| Plan tarifaire         |         |
|------------------------|---------|
| Sky Talk Anytime Extra | € 28,88 |
| BT Anytime             | € 34,78 |

### Téléphonie fixe - profil 3

| Plan tarifaire         |         |
|------------------------|---------|
| Sky Talk Anytime Extra | € 28,88 |
| BT Anytime             | € 34,78 |

### Téléphonie fixe - profil 4

| Plan tarifaire         |         |
|------------------------|---------|
| Sky Talk Anytime Extra | € 28,88 |
| BT Anytime             | € 38,92 |

### Téléphonie fixe - profil 5

| Plan tarifaire         |         |
|------------------------|---------|
| Sky Talk Anytime Extra | € 28,88 |
| BT Anytime             | € 38,92 |

### Dual-play (large bande + TF) - catégorie 2

| Plan tarifaire - durée du contrat                  | TF P1   | TF P2   |
|--|---------|---------|
| BT 'BT Infinity 1 + Weekend Calls' 38 12m          | € 31,95 | € 44,24 |
| TalkTalk 'Fibre Broadband' 38 18m                  | € 41,67 | € 50,55 |
| Sky 'Fibre & Pay As You Talk' 38 12m               | € 31,25 | € 40,72 |
| Virgin Media 'Up to 50Mb broadband + phone' 50 18m | € 40,83 | € 55,30 |

### Triple-play (large bande + TV + TF) - catégorie 2

| Plan tarifaire - durée du contrat   | TF P1   | TF P2   |
|---|---------|---------|
| BT 'Starter + BT Infinity 1 + Weekend Calls' 38 12m                         | € 31,95 | € 44,24 |
| TalkTalk 'Essentials TV (TV, Broadband and Calls) with Fibre Medium' 38 18m | € 44,63 | € 53,50 |
| Virgin Media 'Big Easy' 50 18m  | € 46,15 | € 60,63 |
| Sky 'Fibre & Pay As You Talk & The Original Bundle' 38 12m                  | € 54,93 | € 64,40 |

### Quadruple-play (large bande + TV + TF + TM) - catégorie 2

| Plan tarifaire - durée du contrat   | TF P1   | TF P2   |
|---|---------|---------|
| BT 'Starter + BT Infinity 1 + Weekend Calls + BT Mobile 500 MB Plan' 38 12m                   | € 37,87 | € 50,15 |
| Virgin Media 'Big Easy + Mobile SIM' 50 18m   | € 55,62 | € 70,10 |
| TalkTalk 'Plus TV (TV, Broadband and Calls) with Fibre Medium & Free SIM + data boost' 38 18m | € 62,38 | € 67,12 |

TF P1 = coût plan tarifaire avec téléphonie fixe profil 1

TF P2 = coût plan tarifaire avec téléphonie fixe profil 2

# France

## Téléphonie mobile postpaid - profil 1

| Plan tarifaire - durée du contrat |        |
|-----------------------------------|--------|
| Orange Sosh 2h d'appels - 1M      | € 5,05 |
| Free 2h - 1M                      | € 2,02 |
| SFR RED 2h - 1M                   | € 6,06 |
| Bouygues B&You 2h - 1M            | € 4,03 |

## Téléphonie mobile postpaid - profil 2

| Plan tarifaire - durée du contrat |        |
|-----------------------------------|--------|
| Orange Sosh 2h d'appels - 1M      | € 5,05 |
| Free 2h - 1M                      | € 2,02 |
| SFR RED 2h - 1M                   | € 6,06 |
| Bouygues B&You 2h - 1M            | € 4,03 |

## Téléphonie mobile postpaid - profil 3

| Plan tarifaire - durée du contrat |         |
|-----------------------------------|---------|
| Orange Sosh 2h d'appels - 1M      | € 6,06  |
| Free 2h - 1M                      | € 2,02  |
| SFR RED 2h - 1M                   | € 6,06  |
| Bouygues B&You 2h 1Go - 1M        | € 15,16 |

## Téléphonie mobile postpaid - profil 4

| Plan tarifaire - durée du contrat |         |
|-----------------------------------|---------|
| Orange Sosh 2h d'appels - 1M      | € 9,09  |
| Free Appels Illimités - 1M        | € 20,21 |
| SFR Red Illimités - 1M            | € 13,13 |
| Bouygues B&You 2h 1Go - 1M        | € 15,16 |

## Téléphonie mobile postpaid - profil 5

| Plan tarifaire - durée du contrat |         |
|-----------------------------------|---------|
| Free Appels Illimités - 1M        | € 20,21 |
| Orange Sosh Internet 3Go - 1M     | € 20,21 |
| SFR Red 3Go - 1M                  | € 20,21 |
| Bouygues B&You 24/24 3Go - 1M     | € 20,21 |

## Téléphonie mobile postpaid - profil 6

| Plan tarifaire - durée du contrat |         |
|-----------------------------------|---------|
| Free Appels Illimités - 1M        | € 20,21 |
| Orange Sosh Internet 3Go - 1M     | € 20,21 |
| SFR Red 3Go - 1M                  | € 20,21 |
| Bouygues B&You 24/24 3Go - 1M     | € 20,21 |

## Téléphonie mobile prepaid - profil 1

| Plan tarifaire        |         |
|-----------------------|---------|
| Orange Max 20         | € 20,22 |
| SFR La Carte 15       | € 15,17 |
| Bouygues Classique 20 | € 20,22 |

## Téléphonie mobile prepaid - profil 2

| Plan tarifaire       |         |
|----------------------|---------|
| Orange Max 20        | € 20,22 |
| SFR Recharge 20      | € 20,22 |
| Bouygues Carte XL 20 | € 20,22 |

## Téléphonie mobile prepaid - profil 3

| Plan tarifaire       |         |
|----------------------|---------|
| Orange Max 20        | € 20,22 |
| SFR Recharge 20      | € 20,22 |
| Bouygues Carte XL 20 | € 20,22 |

## Téléphonie mobile prepaid - profil 4

| Plan tarifaire       |         |
|----------------------|---------|
| Orange Max 30        | € 30,33 |
| Bouygues Carte XL 40 | € 40,44 |

## Internet mobile - catégorie 3

| Plan tarifaire - durée du contrat |         |
|-----------------------------------|---------|
| Orange Let's Go 2Go - 1M          | € 10,10 |

## Internet mobile - catégorie 4

| Plan tarifaire - durée du contrat |         |
|-----------------------------------|---------|
| Orange Let's Go 8Go - 1M          | € 25,27 |
| SFR Partout 5Go - 1M              | € 15,16 |
| Bouygues Internet 6Go - 1M        | € 15,06 |

## Téléphonie fixe - profil 1

| Plan tarifaire     |         |
|--------------------|---------|
| Orange Optimale 2H | € 23,38 |
| SFR Ligne Fixe 2H  | € 24,80 |

## Téléphonie fixe - profil 2

| Plan tarifaire     |         |
|--------------------|---------|
| Orange Optimale 2H | € 31,33 |
| SFR Ligne Fixe 5H  | € 32,40 |

## Téléphonie fixe - profil 3

| Plan tarifaire     |         |
|--------------------|---------|
| Orange Optimale 2H | € 31,50 |
| SFR Ligne Fixe 5H  | € 33,08 |

## Téléphonie fixe - profil 4

| Plan tarifaire                                |         |
|---|---------|
| SFR Ligne Fixe Illimité met 'Mobile Illimité' | € 36,30 |
| Orange Optimale 4H                            | € 40,20 |

## Téléphonie fixe - profil 5

| Plan tarifaire                                |         |
|---|---------|
| SFR Ligne Fixe Illimité met 'Mobile Illimité' | € 36,30 |
| Orange Optimale 4H                            | € 40,20 |

## Large bande - catégorie 2

| Plan tarifaire - durée du contrat                        |         |
|--|---------|
| Orange 'Livebox Découverte VDSL' 50 1m                   | € 42,42 |
| SFR 'Internet Seul ADSL/VDSL' (zone dégroupée) 20/70 12m | € 38,28 |

## Dual-play (large bande + TF) - catégorie 2

| Plan tarifaire - durée du contrat                             | TF P1   | TF P2   |
|---|---------|---------|
| Free 'Freebox Révolution ADSL/VDSL (Zone Dégroupée)' 15/50 1m | € 36,38 | € 36,38 |
| SFR 'Box de SFR ADSL/VDSL' (zone dégroupée) 20/70 12m         | € 31,33 | € 36,39 |

## Triple-play (large bande + TV + TF) - catégorie 2

| Plan tarifaire - durée du contrat                             | TF P1   | TF P2   |
|---|---------|---------|
| Free 'Freebox Mini 4K ADSL/VDSL2 (Zone Dégroupée)' 15/50 1m   | € 30,32 | € 33,34 |
| SFR 'Box Starter de SFR ADSL/VDSL (zone dégroupée)' 20/70 12m | € 40,43 | € 40,43 |

## Triple-play (large bande + TV + TF) - catégorie 3

| Plan tarifaire - durée du contrat                      | TF P1   | TF P2   |
|--|---------|---------|
| Free 'Freebox Mini 4K Fibre (Zone Fibrée)' 600/1000 1m | € 30,32 | € 33,34 |
| Orange 'Livebox Play Fibre' 200 1m                     | € 41,44 | € 41,44 |
| SFR '(Box) Fibre Starter de SFR' 100 12m               | € 40,43 | € 40,43 |

## Quadruple-play (large bande + TV + TF + TM) - catégorie 3

| Plan tarifaire - durée du contrat  | TF P1   | TF P2   |
|--|---------|---------|
| Free 'Freebox Mini 4K Fibre (Zone Fibrée) + Forfait Mobile €15,99' 600/1000 1m | € 46,49 | € 49,51 |
| Orange 'Open Zen Fibre' 100 12m  | € 58,63 | € 63,68 |
| SFR '(Box) Fibre Starter de SFR & Starter 2H+1GO' 100 12m                      | € 50,53 | € 50,53 |

TF P1 = coût plan tarifaire avec téléphonie fixe profil 1  
 TF P2 = coût plan tarifaire avec téléphonie fixe profil 2

## Allemagne

### Téléphonie mobile postpaid - profil 1

| Plan tarifaire - durée du contrat |         |
|-----------------------------------|---------|
| T-Mobile MagentaMobil S - 24M     | € 31,90 |
| Vodafone Smart S - 24M            | € 16,93 |
| Base Pur Classic - 24M            | € 8,41  |
| O2 Blue Basic - 24M               | € 10,64 |

### Téléphonie mobile postpaid - profil 2

| Plan tarifaire - durée du contrat |         |
|-----------------------------------|---------|
| T-Mobile MagentaMobil S - 24M     | € 31,90 |
| Vodafone Smart M - 24M            | € 26,62 |
| Base Smart - 24M                  | € 15,98 |
| O2 Blue Select - 24M              | € 21,29 |

### Téléphonie mobile postpaid - profil 3

| Plan tarifaire - durée du contrat |         |
|-----------------------------------|---------|
| T-Mobile MagentaMobil S - 24M     | € 31,90 |
| Vodafone Smart M - 24M            | € 26,62 |
| Base Smart - 24M                  | € 15,98 |
| O2 Blue Select - 24M              | € 21,29 |

### Téléphonie mobile postpaid - profil 4

| Plan tarifaire - durée du contrat |         |
|-----------------------------------|---------|
| T-Mobile MagentaMobil S - 24M     | € 31,90 |
| Vodafone Smart M - 24M            | € 26,62 |
| Base All-In - 24M                 | € 31,95 |
| O2 Blue Select - 24M              | € 21,29 |

### Téléphonie mobile postpaid - profil 5

| Plan tarifaire - durée du contrat |         |
|-----------------------------------|---------|
| T-Mobile MagentaMobil M - 24M     | € 42,55 |
| Vodafone Red 1,5GB - 24M          | € 47,92 |
| Base All-In Plus - 24M            | € 42,61 |
| O2 Blue All-In M - 24M            | € 31,94 |

### Téléphonie mobile postpaid - profil 6

| Plan tarifaire - durée du contrat |         |
|-----------------------------------|---------|
| T-Mobile MagentaMobil L - 24M     | € 53,21 |
| Vodafone Red 3GB - 24M            | € 58,57 |
| Base All-In Plus - 24M            | € 42,61 |
| O2 Blue All-In L - 24M            | € 42,60 |

### Téléphonie mobile prepaid - profil 1

| Plan tarifaire                     |         |
|------------------------------------|---------|
| Vodafone CallYa Smartphone Special | € 15,98 |
| T-Mobile Xtra Triple               | € 12,23 |
| O2 Smart M                         | € 10,64 |

### Téléphonie mobile prepaid - profil 2

| Plan tarifaire                     |         |
|------------------------------------|---------|
| Vodafone CallYa Smartphone Special | € 15,98 |
| T-Mobile Xtra Triple               | € 13,95 |
| O2 Smart M                         | € 10,64 |

### Téléphonie mobile prepaid - profil 3

| Plan tarifaire                     |         |
|------------------------------------|---------|
| Vodafone CallYa Smartphone Special | € 15,98 |
| T-Mobile Xtra Triple               | € 12,23 |
| O2 Smart S                         | € 9,08  |

### Téléphonie mobile prepaid - profil 4

| Plan tarifaire                         |         |
|--|---------|
| Vodafone CallYa Smartphone Allnet Flat | € 37,27 |
| O2 Smart XL                            | € 21,29 |

### Internet mobile - catégorie 3

| Plan tarifaire - durée du contrat |         |
|-----------------------------------|---------|
| Base Internet XL Plus - 24M       | € 21,30 |
| T-Mobile Data Comfort M Eco - 24M | € 21,25 |
| Vodafone DataGo M - 24M           | € 21,29 |

### Internet mobile - catégorie 4

| Plan tarifaire - durée du contrat |         |
|-----------------------------------|---------|
| Base Internet XXL Plus - 24M      | € 26,63 |
| O2 Surf Flat L - 24M              | € 26,62 |
| O2 Surf Flat XL - 24M             | € 37,27 |
| T-Mobile Data Comfort L Eco - 24M | € 31,90 |
| Vodafone DataGo L - 24M           | € 31,94 |

### Téléphonie fixe - profil 1

| Plan tarifaire  |         |
|---|---------|
| Deutsche Telekom Call Basic avec 'Festnetz zum Mobil' | € 24,00 |

### Téléphonie fixe - profil 2

| Plan tarifaire  |         |
|---|---------|
| Deutsche Telekom Call Basic avec 'Festnetz zum Mobil' | € 30,46 |

### Téléphonie fixe - profil 3

| Plan tarifaire  |         |
|---|---------|
| Deutsche Telekom Call Basic avec 'Festnetz zum Mobil' | € 30,46 |

### Téléphonie fixe - profil 4

| Plan tarifaire  |         |
|---|---------|
| Deutsche Telekom Call Basic avec 'Festnetz zum Mobil' | € 39,69 |

### Téléphonie fixe - profil 5

| Plan tarifaire  |         |
|---|---------|
| Deutsche Telekom Call Basic avec 'Festnetz zum Mobil' | € 39,69 |

### Dual-play (large bande + TF) - catégorie 2

| Plan tarifaire - durée du contrat              | TF P1   | TF P2   |
|--|---------|---------|
| 1&1 'DSL 50' 50 1m                             | € 34,07 | € 41,28 |
| Deutsche Telekom 'MagentaZuhause M' 50 24m     | € 46,96 | € 53,84 |
| Kabel Deutschland 'Internet & Phone 50' 50 24m | € 37,27 | € 42,36 |
| Vodafone 'Internet & Phone DSL 50' 50 24m      | € 43,78 | € 49,09 |

### Triple-play (large bande + TV + TF) - catégorie 2

| Plan tarifaire - durée du contrat                    | TF P1   | TF P2   |
|--|---------|---------|
| Deutsche Telekom 'MagentaZuhause M Entertain' 50 24m | € 57,56 | € 64,44 |
| Kabel Deutschland 'Komfort HD 50' 50 24m             | € 47,92 | € 53,02 |
| Unitymedia '3play START 60' 60 24m                   | € 37,27 | € 44,48 |
| Vodafone 'Internet, Phone & TV DSL 50' 50 24m        | € 54,43 | € 59,74 |

### Triple-play (large bande + TV + TF) - catégorie 3

| Plan tarifaire - durée du contrat                     | TF P1   | TF P2   |
|---|---------|---------|
| Deutsche Telekom 'MagentaZuhause L Entertain' 100 24m | € 62,89 | € 69,77 |
| Kabel Deutschland 'Komfort HD 100' 100 24m            | € 53,25 | € 58,34 |
| Unitymedia '3play COMFORT 120' 120 24m                | € 47,92 | € 55,13 |
| Vodafone 'Internet, Phone & TV DSL 100' 100 24m       | € 59,75 | € 65,07 |

### Quadruple-play (large bande + TV + TF + TM) - catégorie 2

| Plan tarifaire - durée du contrat                                     | TF P1   | TF P2   |
|---|---------|---------|
| 1&1 'DSL 50 & Basic' 50 24m   | € 60,69 | € 67,90 |
| Deutsche Telekom 'MagentaZuhause L Entertain + MagentaMobil S' 50 24m | € 89,46 | € 96,34 |
| Unitymedia '3play START 60 & Mobil Flat All Net + Surf' 60 24m        | € 63,90 | € 71,11 |
| Vodafone 'Internet, Phone & TV DSL 50 + Smart L' 50 24m               | € 91,70 | € 97,01 |

### Quadruple-play (large bande + TV + TF + TM) - catégorie 3

| Plan tarifaire - durée du contrat                                      | TF P1   | TF P2    |
|--|---------|----------|
| 1&1 'DSL 100 & Basic' 100 24m  | € 63,89 | € 71,10  |
| Deutsche Telekom 'MagentaZuhause L Entertain + MagentaMobil S' 100 24m | € 94,79 | € 101,67 |
| Unitymedia '3play COMFORT 120 & Mobil Flat All Net + Surf' 120 24m     | € 69,23 | € 76,43  |
| Vodafone 'Internet, Phone & TV DSL 100 + Smart L' 100 24m              | € 97,02 | € 102,34 |

TF P1 = coût plan tarifaire avec téléphonie fixe profil 1

TF P2 = coût plan tarifaire avec téléphonie fixe profil 2

# Luxembourg

## Téléphonie mobile postpaid - profil 1

| Plan tarifaire - durée du contrat |         |
|-----------------------------------|---------|
| Tango K.O. - 1M                   | € 9,38  |
| Orange Welcome - 1M               | € 12,23 |
| Post Scoubido Voix&SMS XS - 1M    | € 8,75  |

## Téléphonie mobile postpaid - profil 2

| Plan tarifaire - durée du contrat |         |
|-----------------------------------|---------|
| Tango Smart M - 12M               | € 18,62 |
| Orange Elo - 1M                   | € 18,53 |
| Post Scoubido Voix&SMS XS - 1M    | € 17,60 |

## Téléphonie mobile postpaid - profil 3

| Plan tarifaire - durée du contrat        |         |
|--|---------|
| Tango Smart M - 12M                      | € 18,62 |
| Orange Elo - 1M                          | € 18,53 |
| Post Scoubido Voix&SMS/Data: XS/XXS - 1M | € 19,55 |

## Téléphonie mobile postpaid - profil 4

| Plan tarifaire - durée du contrat       |         |
|---|---------|
| Tango Smart M - 12M                     | € 18,62 |
| Orange Elo - 1M                         | € 18,53 |
| Post Scoubido Voix&SMS/Data: S/XXS - 1M | € 25,14 |

## Téléphonie mobile postpaid - profil 5

| Plan tarifaire - durée du contrat     |         |
|---------------------------------------|---------|
| Tango Smart M - 12M                   | € 18,62 |
| Orange Elo - 1M                       | € 18,53 |
| Post Scoubido Voix&SMS/Data: M/S - 1M | € 29,79 |

## Téléphonie mobile postpaid - profil 6

| Plan tarifaire - durée du contrat     |         |
|---------------------------------------|---------|
| Tango Smart M - 12M                   | € 18,62 |
| Orange Elo - 1M                       | € 18,53 |
| Post Scoubido Voix&SMS/Data: M/M - 1M | € 35,38 |

## Téléphonie mobile prepaid - profil 1

| Plan tarifaire     |         |
|--------------------|---------|
| Tango Pronto 9     | € 16,49 |
| Orange La Carte 14 | € 13,03 |
| Post Tip Top       | € 13,96 |

## Téléphonie mobile prepaid - profil 2

| Plan tarifaire     |         |
|--------------------|---------|
| Tango Pronto 9     | € 18,62 |
| Orange La Carte 14 | € 13,03 |
| Post Tip Top       | € 23,27 |

## Téléphonie mobile prepaid - profil 3

| Plan tarifaire     |         |
|--------------------|---------|
| Tango Pronto 9     | € 18,62 |
| Orange La Carte 14 | € 22,34 |
| Post Tip Top       | € 13,96 |

## Téléphonie mobile prepaid - profil 4

| Plan tarifaire |         |
|----------------|---------|
| Tango Pronto 9 | € 18,62 |

## Internet mobile - catégorie 1

| Plan tarifaire - durée du contrat |        |
|-----------------------------------|--------|
| Post XXS - 1M                     | € 4,65 |
| Post XS - 1M                      | € 7,45 |

## Internet mobile - catégorie 3

| Plan tarifaire - durée du contrat  |         |
|------------------------------------|---------|
| Post M - 1M                        | € 14,90 |
| Orange Internet Everywhere L - 12M | € 9,31  |

## Internet mobile - catégorie 4

| Plan tarifaire - durée du contrat |         |
|-----------------------------------|---------|
| Tango Internet Mobile L - 1M      | € 14,15 |

## Téléphonie fixe - profil 1

| Plan tarifaire                           |         |
|--|---------|
| Orange Fix Line Classic                  | € 20,45 |
| Post Ligne Fixe                          | € 22,27 |
| Numericable Téléphone Nationale Illimité | € 25,13 |

## Téléphonie fixe - profil 2

| Plan tarifaire                           |         |
|--|---------|
| Orange Fix Line Classic                  | € 22,78 |
| Post Ligne Fixe                          | € 28,09 |
| Numericable Téléphone Nationale Illimité | € 28,96 |

## Téléphonie fixe - profil 3

| Plan tarifaire                           |         |
|--|---------|
| Orange Fix Line Classic                  | € 22,99 |
| Numericable Téléphone Nationale Illimité | € 29,19 |
| Post Ligne Fixe                          | € 29,42 |

## Téléphonie fixe - profil 4

| Plan tarifaire                           |         |
|--|---------|
| Orange Fix Line Classic                  | € 26,82 |
| Numericable Téléphone Nationale Illimité | € 35,52 |
| Post Ligne Fixe                          | € 35,71 |

## Téléphonie fixe - profil 5

| Plan tarifaire                           |         |
|--|---------|
| Orange Fix Line Classic                  | € 27,17 |
| Numericable Téléphone Nationale Illimité | € 35,92 |
| Post Ligne Fixe                          | € 37,98 |

## Dual-play (large bande + TF) - catégorie 2

| Plan tarifaire - durée du contrat     |         | TF P1   | TF P2   |
|---------------------------------------|---------|---------|---------|
| LOL 'LOL Cable 30' 30 24m             | € 35,38 | € 40,22 | € 45,04 |
| Orange 'Orange Surf Large' 30 24m/12m | € 46,73 | € 50,02 | € 52,16 |
| POST 'POST LuxFibre S' 30 24m         | € 53,76 | € 58,52 | € 64,08 |

## Triple-play (large bande + TV + TF) - catégorie 2

| Plan tarifaire - durée du contrat           |         | TF P1   | TF P2   |
|---|---------|---------|---------|
| Eltrona Telecom 'Eltrona TRIO 60 MB' 60 24m | € 55,86 | € 60,70 | € 65,52 |
| LOL 'LOL Fiber 30 + LOL TV' 30 24m          | € 64,41 | € 67,65 | € 69,93 |
| POST 'POST LuxFibre S + PostTV' 30 24m      | € 72,37 | € 77,13 | € 82,69 |

## Triple-play (large bande + TV + TF) - catégorie 3

| Plan tarifaire - durée du contrat                     |         | TF P1   | TF P2   |
|---|---------|---------|---------|
| Eltrona Telecom 'Eltrona TRIO 120 MB' 120 24m         | € 65,17 | € 68,48 | € 70,64 |
| LOL 'LOL Fiber 100 + LOL TV' 100 24m                  | € 73,72 | € 76,96 | € 79,24 |
| Numericable 'Numericable Pack Trio Fiber 200' 200 24m | € 60,42 | € 65,75 | € 69,29 |
| POST 'POST LuxFibre M + Post TV' 100 24m              | € 77,02 | € 81,78 | € 87,34 |

## Quadruple-play (large bande + TV + TF + TM) - catégorie 2

| Plan tarifaire - durée du contrat  |         | TF P1   | TF P2   |
|--|---------|---------|---------|
| Eltrona Telecom 'Eltrona TRIO 60 MB & Mobile Home' 60 24m                        | € 77,27 | € 82,12 | € 86,93 |
| LOL 'LOL Fiber 30 + LOL TV + LOL Mobile Home' 30 24m                             | € 85,82 | € 89,07 | € 91,34 |
| Orange 'Open TV Large avec Elo' 60 24m   | € 76,42 | € 79,68 | € 81,80 |
| POST 'POST LuxFibre S + PostTV + Anrufe/SMS S & mobiles Internet XS' 30 24m      | € 87,57 | € 90,05 | € 91,31 |
| Tango 'Tango Complet Tango Blue 30 Mbps + Tango TV Primo + Tango Smart M' 30 24m | € 82,39 | € 85,70 | € 87,86 |

## Quadruple-play (large bande + TV + TF + TM) - catégorie 3

| Plan tarifaire - durée du contrat  |         | TF P1   | TF P2    |
|--|---------|---------|----------|
| Eltrona Telecom 'Eltrona TRIO 120 MB & Mobile Home' 120 24m                        | € 86,58 | € 89,89 | € 92,05  |
| LOL 'LOL Fiber 100 + LOL TV + LOL Mobile Home' 100 24m                             | € 95,13 | € 98,38 | € 100,65 |
| Orange 'Open TV Speed avec Elo' 120 24m  | € 85,73 | € 88,99 | € 91,11  |
| POST 'POST LuxFibre M + PostTV + Anrufe/SMS S & mobiles Internet XS' 100 24m       | € 92,22 | € 94,71 | € 95,96  |
| Tango 'Tango Complet Tango Blue 100 Mbps + Tango TV Primo + Tango Smart M' 100 24m | € 91,70 | € 95,01 | € 97,17  |

TF P1 = coût plan tarifaire avec téléphonie fixe profil 1

TF P2 = coût plan tarifaire avec téléphonie fixe profil 2

